

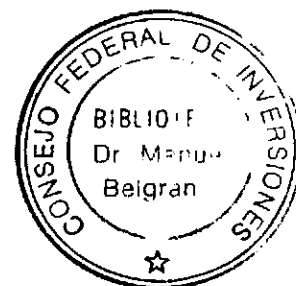
0/F.313
F32
II

45598



PROVINCIA DEL NEUQUEN Nº
08 NOV 2001
Subsecretaría de Planificación y Control de Gestión MESA DE ENTRADA Y SALIDA

**"CONSEJOS LOCALES DE PLANIFICACIÓN
ASPECTOS SOCIALES Y DETERMINACIÓN DE
EMERGENTES, Corredor del Limay" en la provincia
de Neuquén.**



**Asistencia técnica conjunta CFI- Ministerio de Planificación y Control
de Gestión del Neuquén.**

Experto: Lic. Marina Inés Fuks.

2er Informe- Noviembre de 2001

per...

INDICE

INTRODUCCIÓN

Pág.3

DESARROLLO

a. Santo Tomás

- a.1Recopilación y evaluación de la información existente. **Pág.4**
- a.2Desarrollo de talleres **pág.6**
- a.3Elaboración del Diagnóstico Social Expeditivo. **Pág.19**

b. Piedra del Aguila

- b.1Recopilación y evaluación de la información existente. **Pág.20**
- b.2Desarrollo de talleres **Pág.32**
- b.3Elaboración del Diagnóstico Social Expeditivo. **Pág.46**

c. Mariano Moreno

- c.1Recopilación y evaluación de la información existente. **Pág.48**
- c.2Desarrollo de talleres **Pág.51**
- c.3Elaboración del Diagnóstico Social Expeditivo. **Pág.56**

d. EL Chocón

- d.1Desarrollo de talleres **Pág.58**
- d.2Elaboración del Diagnóstico Social Expeditivo. **Pág.66**

e-Foro con debate y cierre.

Pág.67

f.Elaboración del Diagnóstico Social Expeditivo

Pág.68

g-Transformación de los problemas detectados en objetivos y propuestas de trabajo.

Pág.68

h.Elaboración propuesta del plan de acción participativo.

Pág.69

i.BIBLIOGRAFIA.

Pág.69

“CONSEJOS LOCALES DE PLANIFICACIÓN ASPECTOS SOCIALES Y DETERMINACIÓN DE EMERGENTES, Corredor del Limay” y la localidad de Mariano Moreno en la provincia de Neuquén.

Introducción:

El objetivo de esta tarea es asistir a la Dirección General de Coordinación Regional y Sectorial de la provincia de Neuquén, junto con los Municipios y Comisiones de Fomento de esta provincia para asesorarlos en el área social, a través de la identificación de las necesidades básicas de cada localidad. Las mismas serán relevadas por medio de Talleres participativos y de la recopilación de datos existentes.

Este informe contiene la descripción correspondiente a la 2era etapa de trabajo. Las tareas realizadas en la misma y los avances generales nos permiten dar un punto de partida para la tarea que se desarrollará y completará en el informe final.

Los logros de esta tarea dependen del grado de accesibilidad, aceptación y necesidad que se presente en cada localidad elegida.

El alcance de este informe es preliminar, descriptivo e informativo dando los puntos elementales de las características de las localidades, la metodología de los Talleres y los avances que se han hecho sobre las problemáticas sociales emergentes.

Es importante aclarar que a partir de los problemas suscitados, por el corte de rutas en las localidades de Picún Leufu, Paso Aguerre y El Sauce, nos ha llevado a cambiar de localidad, pasando a realizar la tarea en Piedra del Aguila, Santo Tomás y Mariano Moreno (esta localidad pertenece al área del centro de la

provincia), por lo cual hemos agregado los datos contextuales de estas localidades en esta etapa del trabajo.

DESARROLLO

TAREA 1: ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL PARTICIPATIVO DE CADA LOCALIDAD.

TAREA 2: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN PARTICIPATIVO.

A-COMISIÓN DE FOMENTO: SANTO TOMÁS

a.1-Recopilación Y Evaluación De La Información Existente.

Breve reseña Histórica:

La comisión de fomento de Santo Tomás fue creada el 19 de noviembre de 1975 a través del Decreto Nro. 3580, con jurisdicción sobre un territorio de siete mil quinientas hectáreas (7500 has.) Ubicada sobre los lotes 28,29 y 32 de la sección XXIV. La denominación del pueblo toma los nombres de los hermanos CANERO, que fueron los primeros pobladores de la zona, por cuanto uno si llamaba SANTO y el otro TOMÁS quedo de esa forma constituido como SANTO TOMÁS¹.

Perfil general y evaluativo de la localidad

La Comisión de fomento de Santo Tomás está ubicada en el Departamento de Collón Curá, se accede a la misma por la ruta nacional Nro. 47. Se encuentra a 40 km. de la localidad de Piedra del Águila, y a 22 km. del asfalto, ya que para llegar a la misma existe un acceso desde la ruta que no ha sido asfaltado. Posee

una población de 400 habitantes, de la cual 250 se ubican en la zona urbana y 150 permanecen en la zona rural. La densidad de población es de 2,2 h/km².

El personal ocupado dentro de la comisión es de 32 personas. Esta comisión asiste a los parajes El Sauce (Comunidad Zuñiga), La Picaza, Ojo de Agua, Cerro Negro y Mallin de las Yeguas.

La economía de la población está basada en la cría de ganado caprino y ovino. Compuesto por pequeños crianceros, además cuentan con cultivo de forrajes, como alfalfa e industrias. La más destacada en la planta embotelladora de agua manantial, que lleva el nombre de la localidad. Como instituciones privadas existen en la localidad a parte de la Planta de Agua, 3 comercios, no hay ni banco, ni Hoteles o restaurantes ni estación de servicios. Sin embargo existe una Piscifactoría que no está en funcionamiento pero podría ser reactivada como fuente de ingresos y trabajo.

Las instituciones públicas que posee la localidad son:

Escuela primaria Nro. 249 y la ESC. Primaria Nro. 220 Comunidad Zuñiga. Hay un Puesto Sanitario, una Estafeta Postal, una comisaría (la Nro. 8), un Registro Civil, una iglesia Católica y las oficinas de EPEM provincial que suministra la luz a la población. El sistema de gas es a través de Envasado de YPF.

Por su paisaje y clima, un oasis en medio de una zona desértica, por sus aguas de vertiente le dan al lugar un aspecto único, tiene gran potencial para agroproducción y Turismo. Podría, a sí mismo, desarrollar la producción hortícola

¹ Es importante aclarar que la historia de Santo Tomás depende directamente de la constitución del Departamento de Collón Cura que será descripta en la sección de Piedra del Aguila para no repetir el contenido en diferentes lugares del trabajo.

para autoconsumo y potenciarla a escala, así como aprovechar el potencial termal para la actividad turística.

Las Acciones del Gobierno provincial comprometidas hasta el momento son: La mensura de 60 ha. Área rural y 12 subdivisiones destinada a la producción. Acondicionamiento del basurero local. Aporte para la posibilidad de actividades recreativas como Colonias de Verano e incentivo del Deporte Comunitario.

A.2- DESARROLLO DE LOS TALLERES

Taller Nro 1 de comunicación, roles e identidad en Santo Tomás

Se realizó una actividad integradora, que permitiera comprender a los participantes e informarlos con elementos básicos sobre el proceso de comunicación (emisor, receptor, ruidos, problemas en la comunicación) y conformación de grupos de trabajo (roles y formas de participación).

Asistieron al Taller 17 integrantes. Que representaban a los siguientes sectores: Policía, Registro Civil, Coordinación de área de deportes y juventud, Comisión de fomento, Escuela, Centro de Salud, Comerciantes locales y población de amas de casa.

Desarrollo del Taller de resolución de conflictos en la comunicación y participación (dentro del mismo se trataron los temas de discriminación, identidad y roles). La convocatoria estuvo establecida el viernes 26 de octubre de 2001.

10:00hs. Apertura del Taller. En un aula de la escuela de la localidad. Presentación de los participantes e Información sobre el encuadre del Taller.

Expectativas de los participantes: en un principio los participantes no sabían a que tipo de Taller concurrían y a su vez reconocieron no haber participado la mayor parte de ellos en una instancia por el estilo. Frente a esto fue importante la forma en que fueron compenetrándose con el taller a medida que iba avanzando. Las personas que asistieron eran muy distintas, desde su puesto de trabajo y desde su experiencia de vida, sin embargo esto no fue un obstáculo para trabajar en forma conjunta y concentrada.

Desarrollo del Taller 1era etapa.

- Se le propone al grupo un Juego de comunicación oral bajo la forma del teléfono descompuesto. Se realiza una ronda y envía un mensaje. Se comienza el juego con gran entusiasmo y por supuesto el mensaje llega deformado al final de la rueda de esta forma se da pie a la explicación de las dificultades en la comunicación. Se presentan los problemas de los obstáculos en la Comunicación. Oral, exposición teórica al respecto, se la relaciona con los desentendidos comunes y las dificultades habituales en el lugar de trabajo y con los vecinos. Se denotan las diferencias en el grupo y la participación activa de algunos en relación con otros integrantes del Taller.

- Se divide en tres grupos de trabajo. Se elige un observador por cada grupo, (el observador tiene una guía, no puede opinar pero sí escribe todo lo que va viendo). Esta técnica permite una mirada más comprometida de los mismo actores. Deben anotar como va fluyendo la conclusión de cada grupo y que consecuencias tienen los roles en la toma de decisiones dentro del grupo.

A su vez la propuesta de trabajo se trata de un juego de la percepción visual, se reparten hojas con diferentes figuras a cada equipo y se les pide que escriban y consensuen lo que van viendo.

Después de 45 minutos se exponen los resultados por grupo, aparecen así las diferencias de percepción, esto va mostrando la capacidad individual y grupal de influir sobre la percepción de los objetos, de habla de códigos de comunicación diferenciales según las funciones de cada miembro; se discute sobre cómo influye la historia de cada uno sobre la relación con los objetos. Todos los grupos explican cosas diferentes, pero a medida que van analizando los objetos consensuan dentro del mismo grupo criterios que les permiten clasificar y analizar lo que van viendo. En los grupos a su vez se puede observar y de hecho los escribas lo hacen, los roles que ocupa cada unos de los integrantes, los que más participan son los ligados a tareas reconocidas en la comunidad como superiores como los maestros y los policías, son los que más opinan y los que más intentan aseverar su posición. De todas formas hay una fluida comunicación entre los integrantes lo que permite una potencialidad de apertura a la participación.

Se da una explicación sobre los obstáculos en la comunicación visual y la importancia de los contextos para poder comunicarse. Emergen de estas

dificultades los siguientes temas: conflictos de interpretación, trabajo de grupo, roles, decisión y observación.

Desarrollo del Taller 2da etapa.

Se analizan los problemas en la comunicación y los obstáculos habituales. Aparece la participación como un medio para evitar la incomunicación. Se realiza el análisis de la proyección situacional con un Foro y Debate de lo visto hasta el momento. Aquí se presentan los problemas más importantes que detecta el grupo en su comunidad. Los participantes explicitan las posibles soluciones a los problemas desde su voluntad individual. (ver grilla de resultado del taller).

Se intenta observar los obstáculos y facilitadores. Se relevan las necesidades de comunicación: cuáles son los obstáculos y cuáles los facilitadores queda este ítem abierto ya que no se llega a un acuerdo completo. (ver grilla a continuación con los resultados del taller)

Problemas detectados por los participantes del Taller dentro de la Comunidad respecto de la comunicación, los roles y participación²:

1er Grupo: Detección del Problema

- "Problema de poca integración de la gente para solucionar un problema "X".
- "Poco entendimiento de la gente por no integrarse, por costumbre".
- "Muchas veces por temor a equivocarse miedo a expresarse".

Posibles soluciones propuestas por los integrantes del grupo:

- "Conocer personalmente a cada individuo". "Tener en cuenta cada inquietud sin dañar su cultura y sus hábitos."

- “Buscar integración de acuerdo a sus intereses lo que le gustaría realizar. “
- “Solucionaría, aceptando a la gente. Dándole charlas en su domicilio”.
- “Buscar capacitación, lograr poder comunicarle poder unificar ideas, ponerse al nivel de cada uno”.
- “Respetar las ideas de cada uno”.
- “Saber escuchar a la gente aunque uno crea que su problema es insignificante”.
- “Darle participación a todos. “
- “Integrar a las personas no participativas de una forma directa: con reuniones o información casa por casa”.
- “El problema más común en las personas para integrarse viene o empieza por casa o la familia o sea es cultural”.
- “No opino por falta de tiempo. “
- En mi caso que hace poco que estoy en esta localidad, puedo ver que la gente no se integra no participa puede ser por la costumbre, no aporta ideas para solucionar un problema donde no es posible establecer una comunicación.
- Mi idea una radio comunitaria y transmitir mensajes que lleguen directamente.

2do Grupo: Detección del Problema³

“ La gente cree entender lo que no entiende”

² Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

³ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

“Porque por vergüenza a preguntar, por temor, por quedar mal”.

Posibles soluciones propuestas por los integrantes del grupo:

- “Es una posible solución es la explicación a lo que no entienden **SOBRE TODO EXPLICAR Y** aprender a escuchar”.
- “Tratar de dar mensaje con la mayor claridad. Implementando el diálogo como forma habitual (con padres y alumnos)”
“No fomentar los chismes”. “Tratar de que todos sean **FRONTALES** (sin ser agresivos).”
- “Primero perder la vergüenza y tratar de integrarme a esta sociedad, Implementar el diálogo en lo habitual”.
- “La gente muchas veces no entiende, pero si hubiese un poco más de comunicación yo creo que todo sería diferente, aunque a veces el miedo de enfrentar los problemas es muy complicado, por temor.”.
- “Perder la vergüenza y ser más compañeros”,
- “Aportaríamos ideas, intercambiaríamos ideas para poder comprender a los demás todo esto se debe a la problemática que se vive en la sociedad actual falta de límites y comprensión”

3er Grupo: Definición de los problemas⁴

- “Ocupación del espacio del espacio rural al espacio urbano”-
- “Por no meternos en problemas no hablamos del problema en común”.
- “Falta de organización en las instituciones”.

Posibles soluciones propuestas por los integrantes del grupo:

- "Se podría ser más sincero en lo que sentimos y pensamos de los que nos rodean, generar espacios para que la gente se reúna y opine. Que puedan sentirse cómodos y libres para opinar."
- "Juntarse, buscar cosas en común, objetivos claros y a corto plazo".
- "La mejor solución es la posibilidad de comprometernos con el o los problemas". "No hay solución si no hay ganas de solucionarlos, yo quiero intentarlo."
- "Crear un consejo o asamblea donde todos participen y discutan"
- "Hablar con la gente dialogar mucho con todos".
- "Explicar por que me molesta tal o cual cosa de una forma que no irrite a quien me está molestando".
- "Usar un vocabulario que sea común, Integrarme, conocer a las personas"

Cierre del Taller. 3era etapa

- Conclusiones de los participantes y conclusiones del coordinador con recomendaciones para seguir trabajando. Se les marcan lineamientos posibles teniendo en cuenta los recursos existentes.

Se puede observar que existen problemas básicos de la comunicación: la poca participación, los miedos al ridículo o quedar mal, la discriminación entre los de afuera y adentro, y la falta de medios para facilitar la comunicación. Las propuestas de cambio parecen muy espontáneas pero a lo largo del Taller no

⁴ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma

podieron ser transformadas en objetivos reales. Sin embargo se ve una buena predisposición para seguir trabajando y sobre todo pensando la manera de llegar a comunicarse mejor. En el primer encuentro es difícil profundizar sobre las causas reales de los problemas en la comunicación. En esta localidad la incomunicación está muy ligada a pautas "culturales rurales de aislamiento": la vergüenza, el miedo al ridículo, el temor a decir lo que se piensa, la incompreensión de los mensajes y la incapacidad de reconocer que no comprendí, se presentan como características resultantes de un pueblo chico en donde todos se conocen y por eso mismos temen perder la intimidad, temen socializar lo que piensan porque deben seguir conviviendo con un grupo reducido de personas y existe la idea de que cualquier cosa puede romper el equilibrio comunitario, quitándole espacio a la posibilidad de resolver las diferencias.

- Evaluación del Taller fue excelente los participantes demandaban más tiempo y más talleres, algunos que nunca habían participado en un encuentro similar reconocieron su sorpresa y lo que les aportó el curso para pensar. La respuesta de los grupos fue muy positiva, creando expectativas de trabajo futuro pero también reconociendo que les "falta mucho por andar".⁵

de expresarse de los mismos.

⁵ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

Taller Nro 2 de participación, roles y desarrollo local:

Apertura del Taller y Desarrollo del Taller 1era etapa. Se cita el Taller en la escuela de la localidad el día miércoles 31 de octubre. A las 18hs Comienza el Taller en la escuela de la localidad. Asisten los participantes que representan a los mismos actores que en el Taller anterior.

La propuesta es abrir a la participación para que se pueda construir una imagen de localidad y buscar la manera de resolver los problemas de comunicación, participación y sociales que existen en la localidad.

Presentación de los participantes y expectativas de los mismos. Información sobre el encuadre del Taller. Se ve que hay más expectativas que en el anterior y se viene con objetivos más concretos aunque la participación esta muy condicionada por diferentes actividades que existen en el pueblo ese día.

Se les propone a los participantes describir en un principio:

¿Cómo es la comunidad de Santo Tomás desde el punto de vista social?

Elementos negativos

"Poco participativa", "Parcos", "Poco comunicativa", "conformistas", "es muy desunida", "poca participación de los hombres", "machista", "no hay actividades para las mujeres".

Elementos positivos

"Amistosa", "tranquila", "simples", "cordiales", "reservada", "cariñosos", "solidaria", "la mujeres siempre participan por los hombres"

¿Cómo desearía que fuera Santo Tomás? Proyección sobre el tipo de comunidad social.

(búsqueda de un concepto de identificación y de caracterización de los deseos de los participantes).

"Me gustaría que crecieran las chacras aprovechando el microclima, estar rodeada de flores frutos y muy arbolado"

" que sean más unidos, que compartan un poco más las pocas herramientas que tiene, pero que no sean tan individualistas"

" me gustaría que algún día llegue el gas natural"

"que la gente vuelva a trabajar la tierra, esperando tener de algo productivo"

"más emprendedores "participar" menos destructivos e individualistas"

"Me gustaría que llegue el gas natural"

" Desearía que fuera un pueblo más organizado, cuidadoso, con las cosas que tenemos y que cuestan tanto conseguir"

" nos gustaría que haya un colegio secundario y una emisora radial"

"me gustaría que hubiera médico (real por lo menos otra vez por semana)"

" transporte por lo menos hacia Piedra del Aguila"

" Gas natural"

Desarrollo del Taller 2da etapa.

Presentación de situaciones particulares con análisis de los problemas y la proyección situacional con relación al desarrollo de estrategias para resolver conflictos de comunicación y la forma para participar. Visión propia de obstáculos y facilitadores.

Se le presenta una nueva pregunta para trabajar la identidad de la localidad:

Y los participantes describen su lugar de la siguiente forma⁶:

" Es un lugar donde encontrarás tranquilidad, espacios para recrearte con mucha paz" "Gente muy amistosa para conversar y contar anécdotas del lugar". " mención al buen lugar, al paisaje, al clima lindo y pondría las cualidades que dan tanta producción si se pudiera trabajar la tierra ya que hay mucha agua" " diría que habría que saber llevar a tratar y conocer la gente"

" pueblo con riquezas que el dinero no puede comprar, tranquilidad, cordialidad y u encuentro con la naturaleza y uno mismo, en marca da en un privilegiado Valle con vertientes naturales de aguas minerales"

" es una población "natural", sin contaminación, tranquila y sin violencia, con sueños y metas por cumplir" "mediante esfuerzo colectivo e individual mayormente les agrada lo NUEVO"

" es un lugar chico con pocos habitantes, nos conocemos todos, son las principales características el agua sus árboles y un lugar tranquilo y seguro para descansar o vivir" "Abierto, sereno arbolado y sereno como sus aguas"

Cierre del Taller. 3era etapa

Aparecen en el transcurso del Taller algunos detalles interesantes para tener en cuenta que en forma desordenada van dando un perfil de la localidad.

⁶ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

En primer lugar se dan las características rurales de la socialización con lo cual los rastros del machismo y los prejuicios se presentan como obstáculos fundamentales para la participación y la comunicación. Los participantes describen una sociedad egoísta y utilitaria en dónde la falta de deseo por realizar actividades conjuntas no permite la socialización. El grupo de mujeres está descategorizado pero las mismas y paradójicamente, son las que más participan en diferentes actividades. Lo asombroso es que la falta de legitimidad no las inhibe a crear algunos espacios y ser las posibles articuladoras de un cambio en las relaciones sociales y la comunicación.

El poder y el liderazgo también aparecen como un obstáculo, sobre todo la legitimidad que dan los cargos oficiales, pero se visualiza una posibilidad de capitalización de los líderes y no de un problema futuro. Se denuncia en el Foro y Debate que los miedos a opinar son los principales factores que inhiben la participación. Se denuncia que la estructura "pueblerina" no permite que puedan unificarse objetivos y mucho menos clarificar la prioridad de los mismos. A parece un nuevo factor que es la "inseguridad social" que se refiere a tener miedo a equivocarse, con lo cual los obstáculos en la participación son mayores por miedo al ridículo. Sin embargo el grupo concluye que " el pueblo quiere despertar, Abierto a lo nuevo, dispuesto a progresar"

Conclusiones de los participantes y del coordinador con recomendaciones para seguir trabajando.

Cuando llegamos a esta etapa del taller se plantea como PROBLEMA CENTRAL LA FALTA DE CONVOCATORIA HACIA LA PARTICIPACIÓN, con lo cual se propone a los participantes transformar este problema en un objetivo de trabajo

para buscar una estrategia conjunta de cambio. Los mismos trabajan pensando posibilidades y proponen los esquemas de las siguientes estrategias⁷:

"Convocaríamos a Talleres para tratar diversos temas, principalmente comunicación y temas sociales"

" Realizar estrategias de invitaciones mediante tarjetas y en forma personal recordando hora y lugar del encuentro, y pasar a buscar a la gente por sus casas personalmente, hay que convencerlos por qué hay que participar"

" Comunicar los pasos a seguir, darle lugar para participar y comprometer a seguir haciéndolo, incentivar a la participación".

" convocatoria a Talleres con temáticas que salieran de la inquietud de la gente"

" Convocar a todos que se pida más capacitación, que de parte de las autoridades haya más contacto con la gente y más contacto entre autoridades"

A su vez se cerró el Taller rescatando la necesidad de cambio y observando las potencialidades y las razones que existen para producir los cambios:

"querer lo nuevo pero tenerle miedo, hay buena arcilla para moldear, hay que buscarla:"

"para que en el futuro seamos un pueblo chico pero con todas las necesidades comunitarias que necesitamos para una gran ciudad"

Si pudiéramos conseguir lo que queremos las consecuencias sería un beneficio para todos: Por ejemplo: "Si hubiera gas natural no contaminaríamos el ambiente.", " Viviríamos más tranquilos", "la gente no se cansaría tanto de buscar

⁷ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

leña” No cortaríamos los arboles” “ sino participamos no podemos conseguir el bienestar de nuestra comunidad”.

Evaluación del Taller muy positiva en todos los aspectos por parte de los participantes, demanda de más talleres en forma inmediata.

A.3- Diagnóstico social expeditivo

La comunidad de Santo Tomás al ser pequeña tiene problemáticas menos evidentes, pero no menos importantes, que la de las otras localidades. En principio no se detectan graves problemas pero la participación no es común y existen diferentes motivos por los cuales faltan espacios concretos de reunión e integración. Se nota una sociedad pequeña que posee códigos propios en donde el migrante recién llegado no es aceptado fácilmente, hay pocos medios de comunicación entre los pobladores, y una necesidad escondida de buscar espacios que unifiquen. Las características de la cultura rural se ve muy marcada, en donde el aislamiento es más común que la comunicación. Las reuniones sociales están relacionadas con los momentos festivos, pero la necesidad de los nuevos pobladores de socializarse es muy grande. Aparecen las diferencias de acceso educativo muy marcadas y según los informantes claves, las mujeres son las que generalmente participan en más eventos y más acontecimientos, así como los jóvenes están en busca de nuevos emprendimientos como actividades recreativas. La población de 14 a 20 años asiste a la escuela secundaria de Piedra del Aguila y no está en toda la semana en la localidad esto puede ser un obstáculo

importante para la integración del grupo de jóvenes en la participación. A pesar del aislamiento hay una actitud demandante por parte de la comunidad de espacios específicos de participación y actividades comunitarias que ayuden al bien común. La convocatoria es exitosa y se abren canales de interacción positivos. La falta de oportunidades laborales reales dentro de la comunidad lleva a la población a buscar elementos que les permitan tener nuevas estrategias económicas.

La tranquilidad y la belleza paisajística son elementos potenciales para el desarrollo futuro de la localidad. La existencia de las fuentes de agua abre posibilidades de desarrollo.

B-LOCALIDAD DE PIEDRA DEL AGUILA

B.1-Recopilación Y Evaluación De La Información Existente.

Breve reseña Histórica⁸:

En el departamento de Collón Cura⁹ entre 1879 y 1885 se lleva a cabo la campaña al desierto. A partir de la misma aparecen las primeras familias nativas del departamento que actualmente se encuentran en la localidad como:

⁸ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaespina: Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos, el mismo está en los proyectos de los viejos habitantes de Piedra preocupados por reconstruir el pasado de su sociedad.

⁹ Esta referencia histórica también complementa la historia de Santo Tomás, ya que en su origen tanto Piedra como Santo Tomás tienen muchos elementos comunes, por eso repetir el relato ponemos esto en Piedra del Aguila pero mencionamos también los parajes de los alrededores y el Departamento de Collón Cura para dar una idea más general del registro histórico. A su vez los datos que acá mencionamos fueron aportados por Dardo Malaespina que está realizando un estudio minucioso de los orígenes y la historia de la población de Piedra del Aguila.

Namuncurá , Ancatrú , Epullán , Lefín Epulef , Aquito , Antifil , Curipe , Guayquimil , Payllalef , Currulef , Coliluan , Paine , Catrilaf , Queopán , Lefipan , etc.¹⁰

Entre 1885 y 1910 se identifican los primeros ocupantes en el departamento. Se caracteriza como un " periodo de transición " el contexto situacional estaba controlado por el cuerpo de fronteras que debían establecerse cada 150 km, junto a la línea de fortines que se establecieron durante la campaña al desierto. El correspondiente a esta zona es " el fortín Nogueira ", otro cercano con quien se debían comunicar al sur fue el de "Junín de los Andes " y desde aquí al norte a "Bajada Colorada " hasta " la Confluencia " [hoy Neuquén], esto significa que lo primero que tuvo en el departamento fue control y seguridad del territorio.¹¹

El resto del espacio físico continuaba siendo "campo abierto" y el territorio ya estaba controlado algunos como áreas despejadas y otros como áreas destinadas a familias ya instaladas. Al existir campos fiscales se produce una fuerte inmigración desde Chile, afincándose las familias, en los llamados **asentamientos**, que hasta el día de hoy permanecen ocupados por sus descendientes.

Es necesario analizar la llegada de ocupantes según sus necesidades, funciones y circunstancias. Por lo que se puede diferenciar 3 sectores bien determinados, el detalle es el siguiente:

¹⁰ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: *Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos*, año 2000-2001.

¹¹ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: *Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos*, año 2000-2001.

- primeros ocupantes o colonizadores

1) inmigrantes desde chile

2) organismos nacionales

3) los estancieros

- 1-Inmigrantes desde Chile:

Según las entrevistas realizadas a familias antiguas locales, todos llegaron desde Chile a la altura de Las Lajas. El ingreso de grupos familiares se debe a que existió primero una vía terrestre de carretas. Las familias teniendo en cuenta sus apellidos, indican que son de procedencia española.

Los puestos rurales con núcleos familiares se establecieron en todo la superficie, quedando asentado con el apellido el puesto o tapera de los primeros ocupantes que se ve en los planos realizados en la década del 30.

La actividad principal era la de crianceros y se establecen en los conocidos parajes como:

Carran Cura, Santos Tomás principalmente como campos fiscales, Zaina Yegua reservado por la comunidad Ancatrú, San Ignacio reservado por la Comunidad Namuncurá; Paso Yuncón compartido con los aborígenes, La Pintada compartido con los aborígenes, Sañico compartido con los aborígenes, Mallin largo compartido con los aborígenes, Mallin de las yeguas, Cerro bayo, Corral de piedra, Costa del Río limay principalmente del lado de Río Negro.

2) ORGANISMOS NACIONALES: los organismos nacionales realizaban funciones a nivel departamental, los señalaremos según el orden de creación:

- Se establece y son nombrado el 8 de abril de 1897 las autoridades: juzgado de paz y la policía territorial y se asientan en el área. Establecidos donde hoy es el ingreso oeste al camping y ruta 237.
- Línea del telégrafo y las oficinas de correo: es preciso analizar lo sucedido en Junín de los Andes en donde el correo data aproximadamente del año 1900 y el telégrafo fue inaugurado en 1916 uniéndose a Piedra del Aguila a la línea realizada por el regimiento 3 de Caballería. Es preciso destacar este suceso para entender por qué el correo y telégrafo estuvieron emplazados en Sañico; donde se realizaron otras actividades de relevancia como el asentamiento del juzgado de paz, que en 1906 es trasladado definitivamente a Piedra del Aguila.¹²
- La escuela nacional n° 10

Esta institución educativa fue creada en 1911 en una construcción de adobe.

3) ESTANCIEROS

Estos aparecen con la repartición de las tierras una vez finalizada la Conquista del Desierto. Fueron repartidas en 15 estancias. Esta división se encuentra intacta hasta la fecha. Con lo cual tenemos otro grupo de familias, que vivieron por muchos años a lo largo de las costas del Río Limay, principalmente del lado de Río negro quienes hoy ya forman parte definitivamente de la población de la localidad.

Son sociedades con capitales europeos quienes compran o le destinan tierras en grandes extensiones. La situación dentro del área departamental es la

¹² Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: *Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos*, año 2000-2001.

siguiente: el área del departamento Collón Curá se divide principalmente en dos grandes poseedores de tierras: al sur se encuentra la compañía El Cóndor y al norte, una Compañía Inglesa. Cuando se compran los campos en las inmediaciones de San Carlos de Bariloche, van adosando los campos del sector sur del departamento Collón Curá en un total de 37.000 has. aproximadamente.¹³

Posteriormente divididos en diferentes estancias, los mismos formaron parte de la población pero no se asentaron en el casco urbano de Piedra de Águila

- Estos son los actores del período de transición entre 1885 - 1910 a partir de este período podemos determinar el próximo momento histórico del departamento.

Los primeros pasos del nacimiento de un pueblo el cual se puede definir como el período de definición del territorio en "in situ" va desde 1910 - 1942. Sobre el 1900 comienzan a llegar los nuevos propietarios de las tierras a la Argentina procedente de Europa. La compañía "El Condor", propiedad de *Conrado Molina*, quien vende en 1928 a *los Staub*. Llegan las familias *Kamfre*, la familias *Zingoni* entre otros y por el sector sur también llegan los ingleses.

Se produce la posesión de las tierras - se instalan los estancieros - y al cierre de sus campos se producen dos hechos importantes:

- La incorporación de grupos familiares para trabajar en las estancias: administradores, capataces, puesteros, peones, esquiladores, alambradores,

¹³ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: *Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos*, año 2000-2001.

recorredores, etc. Debemos recordar que tenemos 15 casco de estancias en el departamento Collón Curá.

- En 1932 se decide tramitar en nación por la reserva de tierra y la creación de la Comisión de fomento.

1944 – 1957 Período donde los protagonistas principales son las estancias¹⁴. Para estos años ya se había logrado una comunicación terrestre más fluida, dando la posibilidad de trasladarse en vehículos. En 1947 los estancieros donan tierras para el pueblo.

1957 – 1970 : Es el periodo donde comienza a destacarse el pueblo de Piedra del Aguila¹⁵

Se produce el primer movimiento de población a nivel provincial significativo como también dentro del departamento.

1957 -Se crea la provincia del Neuquén.

1958 -Aparecen los organismos provinciales y se crea en Piedra del águila la policía provincial.

1959 - Comienzan los trabajos de la futura represa hidroeléctrica en los años 60 con la consecuente generación de empleo. Frente a esto se produce un buen número de migración desde los parajes al pueblo.

1966 - Se realizan obras públicas como las escuelas rurales, viviendas rurales y otros equipamientos sociales. Sumando las obras generadas en la localidad se produce más demanda de empleo.

¹⁴ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos, año 2000-2001.

¹⁵ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos, año 2000-2001.

1968 - Se inician los trabajos preliminares de la pavimentación de la ruta nacional n° 237 y se instalan nuevas empresas.

1970 - 1973 Se realiza la pavimentación de la ruta nacional n° 237 y se construyen los puentes. Son hechos básicos para el desarrollo propio del departamento, los estancieros y el pueblo. Además se crea la administración pública remunerada, y la implementación de mas equipamientos e infraestructura de servicios sociales; comienzan los planes de viviendas, etc. Todo esto incrementa el número de habitantes en el pueblo hasta que comienzan los trabajos del emplazamiento de la Villa Rincón Chico.

1972- 73 Se registran los primeros planos de mensura y subdivisión se comienzan a dar escrituras.

1982 – 2000 ¹⁶Período donde se produce una explosión poblacional en la localidad con un alcance significativo dentro del departamento Collón Cura. Debido a la realización primero de una represa con su emplazamiento poblacional [Villa Rincón Chico] y una segunda represa con la que se termina de modificar por completo el medio ambiente sociocultural del departamento y del pueblo. Esto posibilita también nuevos horizontes en cuanto a la producción y el sistema económico departamental.

Perfil general y evaluativo de la localidad:

Con respecto a la población actual se estima en que hay 3.130 habitantes de acuerdo a los datos brindados por la Municipalidad en 1998. Es evidente que la curva de crecimiento se ha aplanado y se prevé que de continuar la actual

¹⁶ Los datos históricos fueron tomados de un documento en elaboración del Arquitecto Dardo Malaspina: Nuestras Raíces, Los Hijos de los Hijos, año 2000-2001.

tendencia y habiendo finalizado las grandes obras no se volverá a las tasas de crecimiento de las dos últimas décadas. Alrededor del 35% de la población es menor de 14 años, lo cual le da una característica especial a la Localidad por el perfil de población joven. La población perteneciente a la tercera edad no supera el 3% del total. Una estructura etárea tan particular genera una demanda de equipamientos muy focalizada en los niños, adolescentes y adultos jóvenes.¹⁷

La presencia sustanciosa de inmigrantes de distintos orígenes le confiere a la localidad particularidades que condicionan la integración social de la población y la identidad cultural local. En los últimos años ha resultado difícil la integración entre quienes son nacidos y criados en la Localidad y aquellos que llegaron de otros lugares¹⁸. También es constante el distanciamiento entre los distintos sectores de la comunidad (productores, organizaciones intermedias, cultura, etc.) y esto se refleja en el dinamismo de los Talleres.

El principal sustento de la economía local son las actividades relacionadas con los servicios de ruta, especialmente los vinculados al turismo de paso hacia el conjunto de ciudades que conforman el Corredor de los Lagos.¹⁹

También existen otras actividades significativas: son las relacionadas con el aprovechamiento hidroeléctricos y la ganadería.

¹⁷ Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Aguila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

¹⁸ Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Aguila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

¹⁹ Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Aguila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

A su vez la ganadería extensiva, dado el grado de concentración que presenta, tampoco resulta un aporte significativo a la economía local. En efecto, sólo dos propietarios son dueños de las estancias de la zona, y además la crisis económica del sector ha reducido a niveles mínimos la generación de fuentes de trabajo.²⁰

La implantación de Piedra del Aguila en un soporte natural con una configuración topográfica muy condicionante para el crecimiento, con suelo de baja fertilidad y erosionables, con un clima seco que provoca una marcada escasez de agua, sin buenas posibilidades de riego y con heladas continuas y tardías hace que las posibilidades de diversificar su base económica, servicios de ruta, ganadería extensiva y agricultura de forrajes, sean mínimas.²¹

Por otro lado el desarrollo de la agricultura intensiva se ve muy acotado por las desventajas respecto de la localidad vecina, Picun Leufu, que a diferencia de Piedra del Águila posee más del 35% de la superficie cultivable de la provincia, con un potencial de 134.000 ha regables por bombeo y gravedad, con suelos de gran aptitud para la agricultura, mejores condiciones climáticas, grandes superficies de tierras fiscales, etc.

Otras ventajas comparativas de Piedra del Aguila, además de su posición estratégica con relación a las dos principales ciudades de la Patagonia, pasan por su riqueza paisajística, y por potencialidades todavía no desarrolladas de

²⁰ Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Aguila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

²¹ Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Aguila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

actividades como la caza, la pesca, el turismo de aventura y el agroturismo o turismo rural²².

Desde el punto de vista político y social a nivel local ha sido muy importante el impacto de las privatizaciones de Hidronor, Y.P.F., etc., realizadas por el Gobierno Nacional en la década pasada.

Los actores sociales se han caracterizado por una marcada dependencia del Estado y presentan una capacidad muy baja para la gestión del desarrollo local sustentable. El apoyo del Estado, está arraigado como un medio para mejorar las condiciones de vida, especialmente en los sectores de menores ingresos.

A su vez otro rasgo cultural significativo que condiciona el desarrollo sostenible de la Localidad, es la ausencia de una herencia cultural unificada, lo cual genera una confrontación permanente entre quienes son nacidos y criados y quienes llegaron de otras partes de la provincia o del país; cada uno aportando diferentes costumbres y expectativas. Esta situación genera sentimientos de desarraigo, falta de apropiación de los lugares simbólicos de la Localidad y actitudes desaprensivas hacia el patrimonio cultural, urbano y arquitectónico de Piedra del Aguila.

También suelen existir confrontaciones de intereses específicos entre sectores de la política, la producción, la cultura, en las organizaciones intermedias, etc.; lo cual genera una interminable cadena de conflictos.

Es necesario poner en marcha mecanismos de concertación social que permitan contemplar los intereses de todos los sectores de la población.

²² Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Aguila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

Piedra del Aguila se encuentra en una situación de crisis que requiere de la unión y el esfuerzo mancomunado de todos sus habitantes que permitan poner en marcha un proceso de planificación concertada para el desarrollo local dentro del marco regional y provincial.

Desde el punto de vista de la infraestructura social y los servicios locales podemos mencionar lo siguiente.

“Tipo y cantidad de viviendas”²³

Tipo de vivienda	Nº	%
Viviendas con condiciones de habitabilidad	403	61.3
Viviendas sin agua potable o cloacas	104	15.8
Rancho o casilla	25	3.8
Departamento	46	7.0
Casa de inquilinato, hotel o pensión	51	7.8
Local no construido o vivienda móvil	14	2.1
Otros	15	2.2
Total	658	100

En la actualidad los servicios relacionados con el turismo son:

- Oficina de información turística, ubicada a la vera de la Ruta Nacional Nº 237.
- 1 hostería, 2 hoteles y 1 motel.
- 6 restaurantes, 1 parador turístico
- 3 estaciones de servicio y 6 talleres de diversa índole.

A su vez respecto de las actividades comerciales y otros servicios como los bancarios, al presente se encuentran habilitadas 107 licencias comerciales, las cuales se distribuyen de la siguiente forma:

"Comercios"

Tipo de comercio	N° de licencias
Comercio minorista	64
Esparcimiento	10
Servicios varios	9
Remises	2
Otros	22

Además, Piedra del Águila cuenta con una sucursal del Banco de la Provincia del Neuquén.

Por otro lado con relación al turismo de tránsito se puede caracterizar lo siguiente:

- Lugar de procedencia: los centros emisores más importantes son Capital Federal con un 28% y Provincia de Buenos Aires con un 27%, lo que sumado representan un 55% de la demanda
- Composición del grupo, edad y sexo: el mayor porcentaje de las personas que viajan en familia (66%), mientras que un 22% son personas solas, existiendo preponderancia de varones (62%). En cuanto a la edad el mayor porcentaje corresponde al estrato de 31 a 40 años con un 24% del total.
- Medio de Transporte Utilizado: el mayor número de turistas que pasan por Piedra del Águila utilizan el automóvil particular como medio de transporte, siguiéndole en importancia el ómnibus.

Las demandas que genera el turismo de paso o tránsito, no son explícitas y deben ser inducidas a partir de la oferta de atractivos que hagan al turista

²³ Datos obtenidos del Trabajo de Plan Urbano Ambiental de Piedra del Águila – Informe Final Ing. Horacio Rebagliati

permanecer mayor tiempo en la Localidad, aunque por lo general el período de estadía es mínimo.

B.2-DESARROLLO DE LOS TALLERES

Taller Nro 1 de comunicación, participación y roles

Se realizó una actividad que permitiera integrar a los participantes e informarlos con elementos básicos sobre el proceso de comunicación (emisor, receptor, ruidos, problemas en la comunicación) y conformación de grupos de trabajo (roles y formas de participación).

Asistieron al encuentro 18 participantes que representaban las siguientes instituciones: Municipio de la localidad, COMPADE (Consejo de planificación local) vecinos de Barrio norte, Cooperadora del Hospital, Bomberos Voluntarios, SITRAMUPA (Sindicato local), Policía, Biblioteca, Bromatología, Industria y Comercio, Comisión Vecinal del Barrio Huiliches, Dirección de Turismo y Concejal de Frente Vecinal.

La convocatoria fue realizada el jueves 25 de octubre de 2001.

9:00 Apertura del Taller. En el salón del Club de la localidad

Presentación de los participantes y expectativas de los mismos. Información sobre el encuadre del Taller. Los participantes esperaban un taller que les permitiera obtener la herramientas necesarias para trabajar sobre los temas sociales y otros que les permitirá ver la realidad que están viviendo desde diferentes puntos de vista, a su vez estaban aquellos que no tenían expectativas.

Desarrollo del Taller 1era etapa.

- Juego de comunicación oral con todos los participantes, se les pasa un mensaje como el teléfono descompuesto y el mismo llega totalmente deformado. Se da entonces una instancia de análisis en la cual se realiza la presentación de los obstáculos en la Comunicación oral, se homologa con los problemas de ruidos en la comunicación entre los diferentes actores de la localidad. Explicación del marco teórico de comunicación.

Se divide a los participantes en tres grupos en donde los mismos deben integrar personas de distintas instituciones para permitir una mirada más heterogénea y poder compartir mejor las diferencias de experiencias. Se elige en cada grupo un escribiente que sólo será observador y que deberá como consigna tomar nota de lo que hacen sus compañeros esta actitud permite ver a medida que se desarrolla el trabajo los roles, identidades y actitudes que toman las personas dentro del grupo. Se les facilita a los grupos unas fotocopias con dibujos que deben decidir que es cada elemento, esto es el juego sobre las percepciones. Cada grupo trabaja con mucho entusiasmo, algunos hacen del juego una discusión muy interesante. Los escribas toman nota de todo y al final darán sus percepciones del grupo.

Se leen los resultados por grupo, aparecen diferencias interesantes en la percepción con lo cual se da pie para la presentación de los obstáculos en las percepciones. Presentación del Marco teórico y comunicación institucional. Aparecen de esta forma diferentes opiniones sobre los problemas en la comunicación y se comienza analizar el tema concretamente por grupo.

Desarrollo del Taller 2da etapa

Se analizan los problemas de comunicación y roles. Se da cuenta de que la percepción tiene que ver con las diferentes historias de vida que tienen los actores, la experiencia y el contexto influyen en las cargas de la interpretación de los mensajes. Se proyecta a la situación institucional ya que es necesario realizar estrategias para resolver conflictos de comunicación. Se ven los Obstáculos y Facilitadores del tema. Conclusiones de los participantes. Cuando los participantes terminan de solucionar la grilla se hace un **Foro y Debate** entre todos de la solución de la misma y lo que refleja cada situación conflictiva que se haya presentado, así como los emergentes que surgen a través del juego

Los participantes observan en términos sintetizados los siguientes temas:

Con relación a las diferencias en las actitudes personales²⁴: "Cuando algunos miembros no valoran lo que el otro dice, lo descalifican" y "cuando no se habla correctamente o en forma clara" "se da cuando uno quiere decir una cosa y se entiende otra" cuando no tiene la información suficiente como para poder transmitirla".

En las instituciones aparecen los siguientes problemas:

- Manipulación de la información por intereses particulares o competencia
- Sobre carga de información que desinforman y no permite la participación

²⁴ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

- No-aceptación de los mensajes por diferencias de criterios o desacuerdos por prejuicios con el individuo que da el mensaje.

Cierre del Taller. 3era etapa

Se dan las conclusiones del coordinador con recomendaciones para seguir trabajando. Se realiza la evaluación del Taller por parte de los alumnos, que demandan más tiempo de trabajo para los temas y rescatan el espacio importante que es el Taller como una posibilidad de trabajar en forma permanente. Algunos temas quedan abiertos para trabajar en el Taller siguiente de la tarde y de hecho como se verá el próximo taller se continúa con la profundización de los temas.²⁵

Taller Nro 2 de participación y planeamiento local

Taller de participación y planeamiento local para la localidad de Piedra del Águila. El mismo fue convocado el jueves 25 de octubre de 2001. Participaron 18 personas, que representaban a las mismas instituciones que mencionamos en el Taller anterior.

16hs. Apertura del Taller. Sala del Club local. Presentación de los participantes e Información sobre el encuadre del Taller. Expectativas de los participantes (esta etapa fue tomada del taller anterior ya que coincidían las expectativas y los participantes).

Desarrollo del Taller 1era etapa.

Proyección de lo que es la comunidad de Piedra del Águila (ver en resultados de los Talleres.) Se realizó una actividad a través de tarjetas que los participantes fueron llenando, se dividieron en grupos de trabajo y debían

Consensuar las decisiones que iban tomando, podían poner varias ideas juntas y debían debatir para presentar en un Foro conjunto lo que iban pensando.

Resultados del Taller.

¿Cuál es la visión deseada de su comunidad desde el punto de vista social?²⁶

- “Fraternidad, Comunicación, Unidad.”
- “Integrada, participativa, más solidaria, más desprejuiciada, no tan sectaria, más culta”.
- “Integrada (no excluyente)”.
- “Que las personas sean más abiertas (que se relacionen más entre si, talleres grupos comisiones, etc.)”
- “Deseo ver a las familias unidas y felices”.
- “Llena de alegría, con una aceptación comunitaria de nuestros habitantes, con una integración al lugar con una identidad plena del lugar y rica”.
- “Es sólida pero falta participación”.
- “Consensuar un proyecto general. Tener espacios de participación y que sea agradable”.
- “Deseo que mi comunidad sea más participativa, para lograr un futuro mejor”.

²⁵ Los resultados finales del Taller se complementan con lo que se explicita en el siguiente Taller de Piedra del Aguila.

²⁶ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

- “Desearía que nos juntáramos a partir de nuestras coincidencias y que tuviéramos más sentido de pertenencia de nuestro lugar para tener más confianza en nosotros mismos.”
- “Quiero que en el futuro los políticos se preocupen más de los humildes, que sea una sociedad unida para un sólo fin”.
- “Una sociedad que no exista la discriminación”
- “Quisiera que fuera con más educación y respeto hacia los demás”.
- “Una sociedad sin prejuicios, sin agresiones y democrática”.
- “Una sociedad dónde todos seamos iguales”
- “Más unidad”
- “Deseo que sea una para trabajar y que sea más solidaria”

¿Cómo es hoy la sociedad de Piedra del Aguila?

- “Unida pero con mucho egoísmo en la parte humanitaria”.
- “Sectorial”
- “Solidaria para algunas cosas y egoísta para otras”.
- “Solidaria en la parte humanitaria y egoísta en lo económico”.
- “Sociedad egoísta y discriminatoria”.
- “Individualista, poco comunicativa y conflictiva”.
- “Egoísta desarraigada y sin objetivos”.
- “Dividida, prejuiciosa y poco participativa”.
- “Mi sociedad está triste apocada y quedada”.
- “Subestimada o sorda”.

- "Atomizada, prejuiciosa, discriminatoria, etc."
- "Es revoltosa, irrespetuosa y con falta de interés".
- "Desunida, problemática, sin comunicación entre comisiones".
- "Existe e egoísmo y la discriminación, quizás por la cantidad de gente que viene de afuera".
- "Nos separa la política y la religión, el respeto por los demás".
- "Sectorial, intereses diferentes desconfiada, con pocos sueños, no logra encontrar aunque lo busca objetivos comunes".
- "Una sociedad egoísta, los humildes son solidarios, los demás son unos creídos".

Desarrollo del Taller 2da etapa.

Presentación de situaciones particulares y análisis de los problemas fueron componiéndose a través de las preguntas guías.

- Análisis de la proyección situacional con relación al desarrollo de estrategias para resolver conflictos de comunicación. Los participantes explicitan las posibles soluciones a los problemas.
- Obstáculos y Facilitadores. (Relevar las necesidades de comunicación, participación y roles ¿cuáles son los obstáculos y cuáles los Facilitadores?).

Resultados del Taller

¿Cuáles son los obstáculos para conseguir la sociedad que queremos?

- El grupo coincide en que somos una sociedad cuyos mayores obstáculos para llegar a lo que queremos son:
- “La falta de comunicación, la discriminación y la falta de participación”
“Sociedad dividida por diferencias políticas, diferencias culturales y diferencias económicas”
- “Sociedad poco participativa”.
- “Faltan espacios de Integración”.
- “Sociedad nueva inmadura”.
- “Prejuiciosa”
- “Aislación falta de acercamiento, por clasificación previa”

- “Competencia negativa”
- “Prejuicios”
- “Disputas económicas”

¿Quiénes son los actores que obstaculizan?

- “Los actores que integran las instituciones o grupos de nuestra comunidad”.
- “Políticos, Empresas y Sociedad Inmadura”.
- “Autoridades políticas.”
- “Falta de intereses de nosotros mismos”.

Cierre del Taller. 3era etapa

Conclusiones de los participantes y la coordinación con recomendaciones para seguir trabajando. Se les marcan lineamientos posibles teniendo en cuenta los recursos existentes.

Problema base planteado por los participantes²⁷:

- Falta de espacios de: Participación, maduración, móviles convocantes, espacios institucionales, espacio físico, encuentros humanos, espacios civiles, recreativos, no todos necesitan el mismo espacio, negociación de los espacios.
- Identidad construida con diferentes migraciones, rural y urbana de distintos lugares, diversidad de intereses y pautas culturales.

¿Qué propuestas hay para mejorar?

- "Participar más."
- "Comunicarnos mejor."
- "Integrarnos"
- "Buscar un punto intermedio"
- "Formar comisiones barriales"
- "Saber elegir a nuestros representantes y a la vez que ellos nos respeten".

Se nota la buena voluntad de los participantes para conducir a un cambio en la sociedad, pero existe una falta de profundidad para transformar los problemas en objetivos y crear estrategias concretas. Sin embargo se nota mucha capacidad de pensamiento y acción inmediatas frente a las dificultades. A pesar de las diferencias políticas y de intereses, y la heterogeneidad del grupo se observa un movimiento de accionar positivo que si se complementa con una buena capacitación de articuladores sociales se podrán obtener mejores resultados.

- Evaluación del Taller fue excelente al haber tantos participantes que representaban a diferentes instituciones y sectores el espacio del Taller se constituyo como único y necesario. La apertura a la participación fue óptima y flexible, con mucho dinamismo. Se pide mucho más tiempo para los talleres y la necesidad de crear un espacio específico que convoque unifique ideas.

²⁷ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma

Taller Nro 3 de Resolución de Conflictos y Discriminación.

El taller es convocado para el jueves 1 de noviembre. En la biblioteca de la localidad. Asisten 17 participantes que representan a las mismas instituciones que en el Taller anterior.

- **Apertura y Desarrollo del Taller a las 9:00hs.**

La presentación es corta ya que no conocemos y se explicitan los términos de trabajo del Taller. Hay más expectativas que en los Taller anteriores y mayor es la demanda de los actores, muestran mucha ansiedad en participar y han perdido el miedo ya que rápidamente acatan las reglas establecidas.

Se repasan los temas vistos en el último taller, esto permite hacer algunas reflexiones importantes sobre las problemáticas sociales y la dificultad del grupo para acotar los problemas. Se ve que lo social no es materia de un simple análisis y que deben ponerse de acuerdo para poder definir los problemas de esta forma se dividen los grupos de trabajo y la consigna es que cada uno marque los problemas que considera críticos a nivel social en Piedra del Aguila:

Los resultados obtenidos son según los participantes:

- "Discriminación y autodiscriminación"
- " Conflictos Familiares"
- "Violencia Familiar"
- "Drogadicción y alcoholismo"
- "Necesidades económicas"
- "Variedad de pautas culturales"

de expresarse de los mismos.

- "En lo político falta de creencias, por malas experiencias, se consideran a muchos como ficticios"

¿Quiénes son los actores principales de los diferentes problemas sociales?

Con relación a la drogadicción y el alcoholismo:

"Los jóvenes, generan conflictos, de diferentes clases sociales altas y bajas, el consumo de alcohol es mayor en las mujeres que en los varones"

Con relación a la discriminación aparecen diferentes sectores:

"Los nativos y los foráneos"

"los Jóvenes y lo viejos"

"los foráneos entre ellos"

"los nativos autodiscriminan"

"la policía con los jóvenes y viceversa"

"integrantes de las mismas familias"

¿Cuáles son las causas y consecuencias de los problemas presentados?

"Desde el punto de vista social se presenta: carencia laboral por la falta de trabajo en la sociedad origina alteraciones en la familia" "Falta de comunicación, se pierde el diálogo familiar, esto origina violencia familiar"

" las diferencias culturales y sociales crean discriminación" "Generalmente las causas son las diferencias de edad, ideología, situación social, religiosa, rasgos físicos, origen, prejuicios"

Desarrollo del Taller 2da etapa

Para profundizar sobre las problemáticas y luego realizar una propuesta general se propone la siguiente actividad:

Se forman dos grupos y cada uno tiene como consigna tomar un problema particular en el lugar de trabajo y realizar una actuación. Se debe consignar el contexto y las dificultades en que se desarrolla la tarea, todos deben tener algún papel. Se realizan las representaciones, mientras un equipo observa el otro actúa y viceversa.

Las actuaciones son dentro de la Administración Pública y marca la problemática directa de la falta de comunicación, abuso de poder, roles cambiados y discriminación en la atención.

Los obstáculos advertidos son especificados de la siguiente manera:

Con relación a los políticos: "algunos funcionarios son funcionales al poder de turno, no se priorizan los problemas básicos ni la convivencia social" "soberbia"

Con relación a las variedades culturales y a la discriminación:

"Falta de información, familiaridad excesiva, falta de capacitación para comprender", "barreras culturales reales" "temor a lo diferente" "obstáculos concretos en la participación" "Falta de comunicación" "para que exista la discriminación aparecen actitudes individuales y actitudes sociales"

Cierre del Taller. 3era etapa

Se realizan las conclusiones de los participantes y la coordinación con recomendaciones para seguir trabajando. Se les marcan lineamientos posibles teniendo en cuenta los recursos existentes.

De esta forma en un Foro y Debate los grupos proponen soluciones a los diferentes problemas. No llegan a formar una estrategia pero sí se acercan a las propuestas para resolver los conflictos. Eligen las cuestiones generales de los conflictos presentados en las actuaciones y lo visto durante todo el taller:

Para poder cambiar todos estos problemas se necesita:

"capacitación", "más comunicación", "denuncia social permanente", "información y comunicación", "contar con más herramientas para tener pautas o criterios para las relaciones entre la personas", "realizar talleres de integración social y en especial a funcionarios y representantes de los funcionarios para poder captar los problemas", "personal institucional debe estar más preparado en la atención al público, debe haber reuniones con jefes de distintas áreas semanales y participativas", "aprender a respetar a todas las personas sin distinciones", "el funcionario debe dar pautas claras y controlarlas", "organización y capacitación para que se sepa lo que se ordena", "que las personas que atienden a la comunidad sepan usar su criterio y sentido común para resolver conflictos que se van presentando.

Podemos concluir que existe una dificultad para poder acotar los problemas específicos pero hay un gran esfuerzo del grupo por intentarlo. La diversidad de intereses y la diferencia en los conocimientos se transforma a lo largo del taller en una herramienta de trabajo y no un obstáculo. Los problemas de incomunicación se presentan también dentro del grupo. El tema de la discriminación y los espacios pasa a ser el eje fundamental de los próximos objetivos y de la generación de estrategias. Recién en el Taller algunos asumen que es un obstáculo fundamental para la planificación y el desarrollo de la localidad. El plan de acción participativo queda acordado como posible, pero en la demanda de mayores espacios institucionales para trabajar en resolución de conflictos. Los resultados del taller no llegan a proponer algo de conjunto pero si descubren que tienen la necesidad inmediata de tomar decisiones de grupo y de construir estrategias que les

permitan por ejemplo buscar nuevas fuentes de trabajo para la localidad ya que son conscientes que la falta de trabajo crea una cadena de dificultades comunitarias interminables.

Se realiza la evaluación de Taller que es muy positiva, hay una demanda concreta de más capacitación y Talleres y asesoramiento en cuestiones sociales. Se plantea pedir más Talleres, el tiempo es la única desventaja del Taller, resulta corto pero los mismos participantes reconocen estar ocupados como para dedicarle jornadas completas a los espacios de Taller. Todos reconocen que el tiempo se les ha pasado en forma rápida y entretenida.

B.3-Diagnóstico Social expeditivo

Tomaremos los ejes fundamentales que debilitan el desarrollo social en Piedra del Águila y las oportunidades en el mismo por lo cual podemos sintetizar las siguientes problemáticas:

- Falta de participación de un grupo de la población, pero no de todos.
- Crisis económica que afecta a toda la comunidad, mucha desocupación en la población joven.
- Falta de espacios específicos para la participación y la unión, diferencias en las necesidades de espacios comunes.
- Diferencias sociales y desintegración social producida entre los pobladores antiguos y los nuevos migrantes, en los cuales se incluyen los habitantes rurales de los alrededores que debieron acercarse a la localidad en busca que

mayores oportunidades laborales. Las diferencias generan también conflictos de espacios.

- Falta de proyectos comunes que unifiquen intereses que permitan integrarlos y llevarlos a cabo por todos los grupos sociales.
- Falta de comunicación e información en las redes sociales. Poca socialización de la información.
- Asociaciones Civiles en desarrollo pero les falta maduración.
- Cultura en conformación que debe aprender a ser más tolerante con lo diferente. La identidad social se encuentra en un proceso de transformación y cambio.
- Existencia de grupos de jóvenes numerosos, mayor población joven, si la población más vieja les da lugar puede ser un potencial importante de cambio.
- Instituciones competentes con relación a la necesidad de incentivar la integración. Mucha gente con buena formación profesional para realizar un grupo de trabajo consistente y serio.
- Necesidad explícita de cambio social, actitud de interés desde las diferentes Instituciones, potencial de generar los espacios necesarios para interactuar.
- Intento de formular nuevas estrategias de comunicación
- Potencial turístico de paso hacia el corredor de los lagos

- Empresarios más importantes desintegrados de los intereses comunitarios.
- Dificultades en el mapa político que genera diferencias en las acciones e intereses de la población.

C- LOCALIDAD DE MARIANO MORENO

C.1- Recopilación Y Evaluación De La Información Existente.

Breve reseña Histórica:

El asentamiento del RIM 10 de Covunco Centro, en el año 1937, generó los primeros grupos de arraigo poblacional alrededor de las fortificaciones militares enclavadas en el oasis valletano distante a 20 km. al norte de la ciudad de Zapala por la Ruta Provincial N° 14. El Decreto Presidencial N° 102.660 certificó su nacimiento el 10 de octubre de 1941, asignándole el nombre de **Mariano Moreno** a la antigua Colonia Agrícola Pastoril.

En el mes de noviembre de 1985, la localidad de Mariano Moreno dejó de operar como Delegación de la Intendencia de Zapala y logró conformar su Municipalidad de Tercera Categoría, siendo el Primer Presidente de esa Honorable Comisión Municipal Osvaldo Ricardo Funes. En el año 1999 la localidad inicia una nueva faceta institucional como municipio de Segunda Categoría, después de que la Legislatura neuquina aprobara la Ley 2165.²⁸

²⁸ Datos aportados por el Arq. Saluzzi

Perfil general y evaluativo de la localidad

La localidad cuenta en la actualidad con 4000 habitantes que ocupan una superficie de 80 km².

Desde el punto de vista productivo se puede analizar que: el Arroyo Covunco ("aguas calientes", en dialecto mapuche) divide a la Colonia Agrícola Pastoril en dos franjas, usándose para las actividades agrícolas solamente la ubicada a su derecha y en la que antiguamente se construyeron los canales de riego con sus respectivas obras accesorias. En la actualidad el sector agropecuario es atendido por tres organismos de significativa importancia: Delegación de Agricultura y Ganadería, Delegación de Recursos Hídricos y la Asociación de Fomento Rural.²⁹

Uno de los factores esenciales de crecimiento es la posibilidad de desarrollar el miniturismo, aprovechando la llegada de contingentes de las ciudades de Zapala, Cutral Co y Plaza Huincul. La construcción de una enorme pileta y la habilitación de nuevos espacios de acampe le dan hoy una nueva fisonomía a la localidad y marcan un aliciente ideal para la actividad turística. Un quincho, parrillas dobles, duchas y sanitarios forman parte de los aditamentos para un mejor servicio.

La localidad se caracteriza por poseer una fiesta de Carnaval con alegres y coloridos desfiles de murgas, comparsas, carrozas y disfraces por el Corsódromo de la Avda. Juan José Valle, el Corso de Carnaval se constituye anualmente en la máxima fiesta comunal de Mariano Moreno; pueblo que aún aguarda esperando una declaración de Interés Provincial. La historia de esta fiesta popular comienza en el año 1986.

²⁹ Datos aportados por el Arq. Saluzzi.

La Sede Municipal es una antigua edificación de la ex-empresa nacional de Agua y Energía, donde habitó el creador del primer sistema artificial de riego en el Valle del Covunco, el Ingeniero Nicolás Salvatori, fue totalmente “reciclada” y remodelada interiormente para adaptarla a las exigencias administrativas que demanda la primera intendencia de Mariano Moreno. Está funcionando comenzarán en este edificio una delegación zonal del ISSN y un Cajero Automático del BPN. Por otra parte en el predio lindante quedará habilitado el Paseo de los Artesanos, un Campo de Fútbol 5 y un anfiteatro al aire libre. Estas obras son atractivas para la comunidad y el turismo³⁰.

Están proyectados a corto plazo los siguientes emprendimientos:

- **El Embalse “La Solitaria”:** La obra será ejecutada utilizando el gran espejo natural de la atractiva laguna homónima, situada a corta distancia del casco urbano de Mariano Moreno y sobre la margen noroeste del tramo de la Ruta Provincial N° 14. El proyecto ofrece tres motivaciones bien definidas y factibles de ser llevadas a su realización:
- **Asegurar el caudal de agua**
- **Promover el turismo**
- **Lotear las tierras adyacentes**

Con esfuerzos compartidos entre gobierno municipal y vecinos, se espera llevar adelante obras a largo plazo como las siguientes:

1. Un programa de pavimentación
2. Un Polideportivo Municipal.

³⁰ Datos aportados por el Arq. Saluzzi

3. Una Planta de Campamento.
4. Proyecto Integral de "Desagües Cloacales y Planta de Tratamiento"

C.2-DESARROLLO DE LOS TALLERES

Taller Nro 1 de comunicación

Apertura del Taller. En el salón del Municipio. Asistieron 7 personas las cuales en su mayor parte pertenecían al Consejo de Planificación local en formación. Agentes del Municipio, Concejales, Representante del Hospital y Bromatología, y Representantes vecinos de la localidad.

Presentación de los participantes y expectativas de los mismos. Información sobre el encuadre del Taller.

Desarrollo del Taller 1era etapa.

- Se presentan en forma teórica algunos de los obstáculos en la Comunicación oral y la explicación del marco teórico de comunicación. Con la intención de tener herramientas para pasar a la otra instancia del taller que es más de planificación. Esto se resuelve por el pedido de los participantes que piden trabajar primero con la parte de participación y planeamiento por falta de tiempo. Por lo cual también se da un material escrito para que se utilice en el próximo taller se hace una breve presentación del Marco teórico y comunicación institucional.

Se desarrolla a manera de ejemplo las dificultades comunes en la comunicación y se pasa al taller próximo, en el cual a medida que van avanzando sobre los resultados en forma implícita van apareciendo los problemas de la comunicación.

Es importante aclarar que este Taller se hizo en conjunto con el siguiente con lo cual los resultados del mismo se encuentran dentro de la descripción del Taller de participación y resolución de conflictos. (ver resultados del Taller de Mariano Moreno en la sección siguiente)

Taller Nro 2 de participación social y planificación.

Se convocó el miércoles 24 de octubre de 2001 en el municipio de la localidad. Participaron del Taller 7 personas que representaban a las instituciones que ya fueron mencionadas en el Taller anterior.

10hs.Apertura del Taller.

Presentación de los participantes y expectativas de los mismos. Información sobre el encuadre del Taller.

Desarrollo del Taller 1era etapa.

Se presenta la posibilidad de realizar directamente un Taller participativo con la intención de mostrar la metodología de trabajo, ya que los integrantes que concurren al encuentro son ya parte del Consejo de planificación local. Se da cómo ya dijimos una introducción con relación a los problemas de comunicación y luego se proponen los ítems de la construcción de ideas para un Planeamiento local.

Se realiza la Introducción a lo que es la comunicación y la participación importancia de las mismas para la planificación local (esto fue descripto en el taller de la sección anterior).

Desarrollo del Taller 2da etapa

Se plantea realizar un análisis de los problemas DAFO y un delineamiento de lo que es la localidad y lo que debería ser. Se les formula a los participantes la propuesta de escribir en tarjetas de trabajo lo que es la localidad y lo que les gustaría que sea. Los participantes trabajan activamente en pensar sus ideas al respecto. Y se obtiene los resultados que describimos en el ítem "Resultado del Taller",.

Posteriormente de la puesta en común con foro y Debate de los temas que van apareciendo se produce un análisis de la proyección situacional con relación al desarrollo de estrategias para resolver conflictos.

Resultado de la propuesta del Taller:

¿ Cómo me gustaría que fuera la sociedad de Mariano Moreno?³¹

- "Gente preparada para realizar un centro turístico, centro recreativo y producción agroproductiva. "
- "Integración, comunicación, trabajo conjunto, colaboración".
- "Un pueblo con equidad, con todas las instituciones que hacen a la problemática para que funcionen mejor. "
- "Me gustaría poder lograr que los vecinos se integren más a la sociedad y que colaboren con el municipio para lograr un pueblo mejor".

- "Turística AGRICÓLA ganadera, gente preparada en esta actividad".
- "Participación y compromiso real con el crecimiento del pueblo por parte de la gente".
- "Sin desocupación, juventud sana, sin adicciones, drogas. Lugar turístico. "
- "Me gustaría más fuente de trabajo para jóvenes. Que la gente necesitada tenga una buena solución"

¿Cómo es la sociedad de Mariano Moreno?

Factores Negativos

- "Falta de educación para el cuidado del pueblo".
- "Falta de Inversiones para crear fuentes de trabajo. "
- "Falta de oferta de oportunidades con relación a estudios terciarios en la localidad. "
- "Sociedad discriminatoria con el migrante nuevo. Diferencia en tres grupos, envidia, etc".
- "Desconocimiento de las demandas de la población. "
- "Competitiva en el mal sentido. "

Factores positivos

- "Tranquilidad, no hay delitos".
- "Mucha seguridad, tiene varias fuerzas de seguridad en el pueblo".
- "Población joven".
- "Población pujante a pesar de la situación económica. "

³¹ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

- “Sectores participativos. “
- “Solidaridad comunitaria”.
- “Recursos Humanos que hacen que funcionen las Instituciones”.
- “Competitividad positiva”.

¿Qué podemos aportar para cambiar los factores negativos?³²

- “Charlar para aportar para la participación”.
- Trabajar en grupo de jóvenes de la Iglesia y otras instituciones para mejorar la comunicación.
- Trabajar sobre la integración.
- Poner el hombro y hacer cosas por los que no tienen.
- Contacto directo con quien más lo necesita.
- No equivocarse

¿Cómo cambiaríamos o mejoraríamos los problemas?

- “Con más conocimientos”.
- “Mayor integración”.
- “Críticas constructivas”.
- “Mucha comunicación”.

Cierre del Taller. 3era etapa

Conclusiones de los participantes. Junto con las conclusiones del coordinador y las recomendaciones para seguir trabajando.

³² Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

Como vemos los elementos que se recogen de la intencionalidad de los actores mezclan una serie de temas que no siempre están ligados a lo específicamente social. Hay una gran dificultad para acotar las problemáticas a cuestiones concretas, una elevada dispersión de temáticas que a medida que se van interrogando los actores pueden profundizar pero es una tarea que cuesta mucho. La falta de capacitación, las diferencias de accesos económicos y culturales, la falta de participación comunitaria y la discriminación aparecen como conflictos principales. Pero en la medida que pueden distinguirse los obstáculos, aunque no puedan definirse claramente, existe gran potencialidad para producir cambios reales, de hecho se denota una actitud clara de potencial participativo y de interés comunitario. El espacio del taller aparece como extraño en un principio pero luego se constituye como un espacio necesario para dar lugar a la posibilidad de pensar estrategias conjuntas, esto va a ser lo más importante de los resultados obtenidos ya que es lo que queda claro dentro de lo concreto para comenzar con la planificación local.

- Evaluación del Taller por medio de una encuesta y tarjetas de opinión, que permiten leer la conformidad de los participantes y la necesidad de más tiempo y más talleres como parte de la estrategia de planificación.

C.3- Diagnóstico Social Expeditivo

Esta localidad aunque pequeña también sufre las diferencias entre los migrantes nuevos y los viejos pobladores. La necesidad de conservar la identidad hace que la población vieja tenga ciertas resistencias hacia los nuevos pobladores.

Existe falta de participación comunitaria pero hay mucha acción del Municipio en la asistencia a la población, esto genera una dependencia permanente que el municipio no puede sostener para siempre. La sociedad civil tiene pocos espacios de recreación y reunión que a medida que la población crece se presenta como un obstáculo en las redes sociales. Se perfilan diferencias de intereses sobre las necesidades que si bien no son meramente económicas ya que la localidad muestra una actividad permanente, crece la necesidad de capacitación hacia las actividades turísticas y rurales que no han sido explotadas todavía.

No se puede perfilar el lugar de los jóvenes ya que parte de sus actividades las concretan en la localidad de Zapala que queda a 20 km. de la misma. Faltan más datos para realizar un perfil más cercano en las problemáticas sociales que no han podido surgir de la actividad de los Talleres.

El potencial turístico es elemental para el desarrollo sobre todo por que se está realizando un esfuerzo en infraestructura y cuidado de la localidad para invitar a la explotación de esta actividad económica.

D.LOCALIDAD DEL CHOCÓN

Aclaración: Los datos recopilados y el perfil de la localidad, así como los tres talleres realizados anteriormente, se encuentran en el primer informe, en este presentamos el Taller Nro 4 que es una instancia de trabajo extra que se decidió prestar a la localidad teniendo en cuenta las necesidades emergentes de los otros talleres.

D.1 Taller Nro. 4 de Identidad, Comunicación y Participación Comunitaria.

Se realizó una convocatoria para miércoles 17 de octubre de 2001, con el objeto de realizar un Taller de Comunicación y Planeamiento en la localidad. Los integrantes de la misma fueron elegidos por las autoridades locales que decidieron dar prioridad a nuevos integrantes que no hubieran participado de los talleres anteriores, pero el éxito de los mismos, incito a que volviera asistir parte de la misma gente para desarrollar dentro de los Talleres los temas comunicación, roles y participación. Asistieron 14 personas, se mejoró el nivel de participación de las instituciones externas al Municipio lo que aportó importante información y dinamismo al taller.

15:30hs. Apertura del Taller. En el salón de conferencias del Museo Presentación de los participantes y expectativas de los mismos. Información sobre el encuadre del Taller.

Desarrollo del Taller 1era etapa.

- Propuesta de trabajo: se les propone a los participantes realizar un juego por grupo con unos sobres cerrados que contienen un cuento para trabajar. Cada

grupo tiene diferentes partes, deben rearmar como un rompecabezas el texto que les a tocado, cada grupo tiene partes distintas de cuento y lo rearmar como pueden, trabajan con voluntad y observan que no está toda la información necesaria para poder resolver el juego. De esta forma se hace un plenario y se discute que pasa cuando no tenemos todos los elementos o información para poder comunicarnos. Se discuten las dificultades del trabajo sin información y se dan pautas de las dificultades para la transmisión de ideas en el proceso de socialización grupal. Se ven los roles de los integrantes de grupo y las diferentes interpretaciones del mensaje del cuento.

Este juego de comunicación visual y escrita sobre la información y la construcción de la participación permite analizar las posturas de los integrantes, se obtiene la presentación de los obstáculos en la Comunicación y la información concluyendo que los mismos obstáculos aparecen en el desarrollo de las actividades cotidianas.

Desarrollo del Taller 2da etapa.

Presentación de situaciones particulares y Proyección sobre el tipo de comunidad social que es el Chocón

Se analizan a continuación los problemas de identidad, participación y construcción del desarrollo comunitario con proyección situacional con relación al desarrollo de estrategias para resolver conflictos de comunicación y la forma para participar.

A través de un Foro Debate se detectan las debilidades y fortalezas

Resultados del Taller:

¿Cómo caracterizan a la sociedad del Chocón?

Debilidades³³

“Prejuiciosa, Indiferente (poco tiempo de permanencia)”

“Discontinua (Falta de compromiso) “

“Falta de Creatividad en la búsqueda de estrategias para salir de la
depresión social (pilas) “

“Falta de trabajo en equipo en las distintas organizaciones”

“Falta de comunicación entre las instituciones (municipio escuela policía, hospital)”

“Sociedad mala”

“Cerrada, fría, problemática, agresiva (disfrazada), hipócrita”

“falta de anhelo de superación, falta de arraigo “

“competitiva pero no competente”

“Egoísta, Antisocial, no es unida, intolerante”

“faltan oportunidades y capacitación”

“nos encanta pedir pero nos cuesta dar”

³³ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

Fortalezas³⁴

"Cuando hay un interés en común dentro de la comunidad se manifiesta la solidaridad; hay cierta predisposición para el cambio"

"Tranquila, todos tienen trabajo, tienen las necesidades básicas cubiertas"

"Asistencia municipal continua"

"Buena seguridad, (bajo delito) "

"Gran presencia de cuerpos de seguridad (prefectura, gendarmería, policía) "

"Gran belleza paisajística, gran potencial de desarrollo, juventud que quiere el cambio y busca lo nuevo".

¿Cómo nos gustaría que sea?

- "Un Chocón más comunicativo mas participativo y comprometido, menos discriminatorio y más constante en los emprendimientos."
- "Abierta al cambio que no sea prejuiciosa, más cálida, más positiva y que trate mejor al turista"
- "Más participativa, más unida, menos rencorosa, libre de prejuicios, que tengamos mas cosas a nivel turístico para brindar (capacitación y atractivos)

³⁴ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

Tema de identidad en la localidad del Chocón resultados obtenidos de las opiniones de los participantes:

Concepto de Identidad trabajado por grupos en la localidad³⁵:

"sentimiento o percepción que el individuo experimenta con respecto su realidad lugar, sociedad, historia, experiencia de vida, etc."

"sentirse parte de un lugar, más allá de la procedencia de cada persona aceptando la diversidad de opiniones "

"debemos tratar de ser auténticos lo que es común a todo y nos representa identificaciones"

**Imagen de identidad de los habitantes de la localidad del Chocón.
Potencialidades positivas y recursos para el futuro desarrollo local.**

"es un lugar seguro, con escasa desocupación", "propenso a desarrollar grandes emprendimientos productivos dado que cuenta con tierras muy fértiles

"con grandes perspectivas turísticas actividades náuticas, paseos, actividades al aire libre"

"un lugar de gran belleza paisajista"

"que lo que atrae es el contraste entre el desierto y el lago el verde de la forestación y el rojo de la arenisca"

"gran riqueza paleontológica de importancia internacional"

"urbanización pintoresca"

"valle de dinosaurios, turismo científico, campañas paleontológicas"

"actividades acuáticas"

"tranquilidad, belleza paisajística, seguridad, espacios verdes aire puro libre de contaminación ambiental y sonora"

Cierre del Taller. 3era etapa

- Conclusiones de los participantes con debate de ideas centrales y conclusión de la coordinación con recomendaciones para seguir trabajando y el aporte de un material escrito que permita complementar las dudas dictadas en el taller.

Se pueden observar que en las consignas trabajadas el poder de autocrítica de los mismos participantes es muy marcado, hay facilidad para definir lo que se quiere y lo que se tiene, pero resulta muy difícil construir estrategias para cambiar las acciones de la población. Los obstáculos fundamentales están en la falta de participación, definidas por la inexistencia de problemáticas graves, también por la expectativa permanente que el Estado resuelva los problemas.

Se les pide a los participantes que propongan algo concreto una estrategia concreta para resolver los problemas y se menciona al Consejo de Planificación Local y los deseos de los mismos en cuanto a las funciones:

³⁵ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

¿Cuál es el rol que debería tener un Consejo de planificación local, dentro de sus expectativas?

- "Que presente un proyecto para el desarrollo de esta Villa, ya no ha sido atendido por el municipio pero cuando están las elecciones se acuerdan enseguida".
- "El consejo local para que nos enseñe a planificar y a convocar la participación de las distintas instituciones"
- "Podemos manifestar algunas necesidades que aveces no se ven o no pueden ser solucionadas por las autoridades locales"
- "Posibilidad de participar de todos sin distinción de ideas o creencias organizarse y demandar la realización de proyectos más esenciales o que satisfagan nuestros deseos o expectativas"
- "Colaborar con las autoridades locales en la realización de los proyectos"
- "Funciones que debería tener el CPL apuntar a mejorar la calidad de vida a través de la convivencia con grupos diferentes potenciar los recursos humanos indagando y coexistiendo las distintas instituciones y agrupaciones civiles"
- "Desburocratizar el sistema de gobierno para lograr transferencia de responsabilidades dentro de la comunidad, logrando así la autonomía y creatividad del pueblo".
- "Fomentar un proyecto abierto, para permitir la convivencia, a partir de la construcción de trabajo sobre las necesidades básicas de la comunidad"

- "Aunque no tengo experiencia, ni práctica, propongo que se planifique en forma clara y a corto plazo, ya que de otra forma no resulta creíble; debe haber un cronograma concreto, ordenado, que llegue a la gente"
- "Hacer participar a la gente, explicándole en calidad y no en cantidad", "sobre todo dar herramientas sobre recursos humanos para lograr un objetivo en forma conjunta"
- "Ante todo falta más participación y planificación, sin distinción política consejo de planificación serviría en esta Villa para el desarrollo de la misma, solucionar los problemas en común de la Villa."
- "Comunicarse con todos los vecinos de la localidad antes que nada creo que el título es excluyente. Por que uno comienza a pensarlo como algo técnico creo que seria interesante que se aclare ese concepto para poder trabajar todos al mismo nivel, que todo entiendan que pueden aportar cosas interesantes como objetivo creo que el consejo busca volvernos a todos más tolerantes para que todos tiremos hacia el mismo lado o al menos que nos demos cuenta de que si todos aportamos un poco lograremos mucho, por ejemplo una mejor calidad de vida."
- "Agrupación de personas que se reúnen para planificar medidas a mediano y largo plazo tendientes a facilitar el desarrollo de la comunidad como aprendimos en el taller, la propuesta seria que los habitantes del Chocón comenzaran a identificarnos con el lugar para crear un espacio humano más rico en percepciones con el que esta conviviendo en la Villa de esta forma

seguramente podrán crecer propuestas para que la Villa progrese tanto en las relaciones humanas como en el crecimiento turístico”.

- Evaluación del Taller por medio de una encuesta y tarjetas de opinión, hay una gran aceptación de la tarea propuesta y conformidad de los participantes, se demanda claramente más tiempo para los talleres y más talleres como parte de la estrategia de planificación. Se reclama una mayor convocatoria que permita profundizar los temas tocados y mayor capacitación que ayude a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la comunidad.³⁶

D.2- Diagnóstico Social Expeditivo de la localidad

Tomaremos los ejes fundamentales que debilitan el desarrollo social de El Chocón y las oportunidades en el mismo por lo cual podemos sintetizar las siguientes problemáticas:

- Falta de participación general en la población.
- Desintegración social producida por las diferencias entre los pobladores antiguos y los nuevos migrantes. Resistencia de los pobladores viejos a los procesos de cambio.
- Falta de cohesión social a través de proyectos comunes que permitan integrarlos y llevarlos a cabo.

³⁶ Es importante aclarar que lo que está entre comillas pertenece a las frases dichas o escritas de los actores o los grupos que participaban de los Talleres, con lo cual son el fiel reflejo de la forma de expresarse de los mismos.

- ❑ Falta de comunicación e información en las redes sociales. Poca socialización de la información.
- ❑ Desarrollo escaso de las Asociaciones Civiles.
- ❑ La identidad social se encuentra en un proceso de transformación y cambio.

ser aprovechados y apoyados para el bien común, ellos son:

- ❑ Grupos de jóvenes con expectativas.
- ❑ Instituciones competentes con relación a la necesidad de incentivar la integración.
- ❑ Necesidad explícita de cambio social.
- ❑ Intento de formular nuevas estrategias de comunicación
- ❑ Potencial turístico en formación: lugar de paso por el corredor de los lagos

E- FORO CON DEBATE Y CIERRE PARA QUE EL ACTOR SOCIAL PUEDA INTERACTUAR CON SUS PARES.

Este ítem se ha generado dentro de las 2das etapas y cierre de los Talleres en todas las localidades. Las limitaciones con respecto a la cantidad de participantes en los mismos y las condiciones de cada lugar permiten o no que los actores puedan interactuar en el ámbito social. Es importante aclarar que también el tiempo permite o no completar en un solo encuentro esta etapa y que los talleres son interactivos aunque no siempre se producen espacios posibles de debate

abierto. La interacción está dentro de las conclusiones de los juegos y en las tarjetas que completan los participantes en dónde se remite a situaciones reales conflictivas.

F-ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO SOCIAL EXPEDITIVO.

Los diagnósticos están en el cierre de los Talleres de cada localidad descriptos ya en el informe.

El análisis y descripción de los resultados obtenidos son el producto de la suma de información de los talleres realizados, que permiten adelantar el diagnóstico establecido que será complementado en el desarrollo del informe final. Es fundamental entender que en el área social hay muchos factores o variables que no llegan a verse en el Taller. Sobre todo porque no está toda la comunidad representada en los mismos; no obstante, emergen al menos los perfiles conflictivos y las potencialidades generales en las que se puede trabajar.

G-TRANSFORMACIÓN DE LOS PROBLEMAS EN OBJETIVOS Y PROPUESTAS DE TRABAJO

Este ítem forma parte de la dinámica de Taller (los resultados están descriptos en los distintos Talleres) ya que incluye parte de las preguntas que se les hacen a los participantes con relación a que aportarían para cambiar o mejorar su comunidad y cómo lo harían. La transformación en objetivos es un proceso largo y necesita cierta maduración del grupo para que surja en el Taller. Veremos si se logra avanzar en las próximas propuestas de trabajo. La idea es ver si los

asistentes a los Talleres pueden formular al menos pequeñas propuestas de trabajo para el cambio de sus problemáticas sociales. En el ítem siguiente delineamos algunas propuestas generales que surgen de los Talleres y del análisis de las problemáticas como para adelantar algunas posibles estrategias.

H-ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN PARTICIPATIVO

Para todas las localidades propuesta de Plan de Acción Participativo General.³⁷

En favor de crear nuevos espacios de participación y para facilitar procesos más rápidos y eficientes, en las relaciones sociales es necesario prestar atención a las demandas realizadas por los actores de los Talleres. Que si bien representan necesidades a veces individuales, a veces institucionales y otras comunitarias; todas suman para la conformación de nuevos objetivos y metas comunes. Las mismas necesidades detectadas son:

- ❑ Necesidad inmediata de tratar en forma institucional y comunal el tema de la “discriminación y los prejuicios”.
- ❑ Conformación de una capacitación específica para construir un grupo de facilitadores sociales que puedan asistir a diferentes sectores de las distintas localidades.
- ❑ Capacitación en resolución de conflictos y pautas de organización institucional.

³⁷ Los perfiles particulares se darán en el informe final.

- ❑ Integración comunitaria a través de encuentros comunitarios abiertos y participativos.
- ❑ Fortalecimiento de las asociaciones civiles.
- ❑ Asistencia para construir espacios representativos de diferentes sectores que permitan la participación.
- ❑ Fortalecimiento y construcción de una identidad común para poder desarrollar las actividades económicas.
- ❑ Proyectos turísticos claros.
- ❑ Inversiones económicas de sectores privados para la ampliación de la gama del servicio turístico.
- ❑ Capacitación dentro de la administración pública y fuera de ella para la atención al turista.
- ❑ Legitimación del potencial turístico de la localidad por parte de toda la comunidad.

Finalmente, es importante recalcar la dependencia marcada de todas las localidades frente a las instituciones estatales, representadas por los Municipios o por las autoridades provinciales. Las demandas permanentes hacia las mismas son el camino recorrido por la población para resolver los problemas comunitarios. No es fácil producir un cambio cultural que se desligue de estas prácticas. El modelo de participación lleva un "tiempo social" que depende de las condiciones

particulares de cada comunidad, de su voluntad y necesidad de cambio, pero sobre todo de la maduración que pueda conseguir. El grupo humano a lo largo del proceso de transformación para que les permita distinguir las ventajas del nuevo modelo dentro de una realidad restringida por la escasez de recursos económicos imperante.

I. BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar, Robledo, Miguel; "El debate modernidad postmodernidad y la renovación del discurso de la planificación". Revista Interamericana de Planificación. SIAP. Caracas. Venezuela, 1997.
2. Aguilar, María José; "Técnicas de Animación Grupal", Ed. Espacio, Argentina, 1989
3. Arocena, José; Desarrollo local, un desafío contemporáneo. CLAEH. Universidad Católica del Uruguay. Ed. Nueva Sociedad. Caracas, 1995.
4. Bandieri S, Favaro O., Morinelli M, "Historia de Neuquén". Ed. Plus Ultra. Argentina 1993.
5. Brites- Muller: Juegos para Educadores padres y docentes Ed. Bonun, Argentina 1997.
6. Bustelo, Eduardo: Planificación Social: del Rompecabezas al "Abrecabezas" FLACSO, Costa Rica 1996.
7. David, José: Juegos Creativos para la vida Moderna. Ed. Lumen-Humanitas, Argentina 1997.
8. Guber, Rosana El salvaje metropolitano. Bs. As. , Ed. Legasa.1991
9. GTZ, Manual de facilitación básica El salvador, Ed Proyecto EMPRENDE,2000.
10. INDEC, Los Municipios de la Provincia de Neuquén, Estadísticas Básicas, 1999.
11. Municipalidad de Villa La Angostura, Plan Estratégico para Villa la Angostura transcripción de los talleres participativos. Pcia. Neuquén 2001.

12. Robirosa, Mario; "Estrategias para la viabilización eficiente y eficaz de proyectos de desarrollo popular". Revista Desarrollo Económico N ° 115. Buenos Aires., 1989.
13. Robirosa C. Mario: La participación en la gestión : justificación malos entendidos, dificultades y estrategias. En prensa, Buenos Aires 2001.
14. Thierry , Davezac: Borrador de informe "Consejos Locales de Planificación de los Municipios de la Provincia de Neuquén", 2000- CFI- Ministerio de Planificación y Control de Gestión del Neuquén.
15. Tosello-Diaz : Borrador de Trabajo para las estrategias de Desarrollo de la Micro región Limay Medio Neuquén COPADE, 1999.
16. Plan Director de la Gestión de Gobierno Provincial 1999-2003, Trabajo conjunto entre la Unidad interministerial , la Secretaría de Asuntos Municipales y Ministerio de Planificación y Control de Gestión.

ANEXO

Material utilizado en todos los talleres como apoyo y facilitándolo al final de las reuniones a los participantes para utilizarlo en su localidad:

¿Qué es la participación?

Es el aporte de cada persona para alcanzar un fin o un objetivo común.

Algunos dicen que participamos cuando:

- alguien nos pregunta algo y contestamos,
- nos dan una tarea en grupo y la hacemos.

Esto no está mal, pero la verdadera participación no es responder a lo que otro pide, sino que se da a través de varios elementos

1 INFORMACION ☐ 2 opinión ☐ 3 decisión ☐ 4 trabajo ☐ 5 usos de los logros obtenidos.

Información:

Debe ser conocida por todos los integrantes del grupo y o sólo por algunos. Y todos deben tener la misma información y no-cambiada.

Opinión:

Aparte de estar informados es importante que se considere la opinión o manera de ver, lo que tienen para decir, el punto de vista de los integrantes del grupo. Esto no sólo es un derecho sino también una responsabilidad.

Toma de decisiones:

Es uno de los momentos más difíciles. Para poder decidir es fundamental tener la información suficiente y correcta.

Aunque estemos informados y opinemos no siempre es fácil llegar a una decisión acordada por todos. Lo ideal es llegar a un consenso, un acuerdo aceptado por todos. Una solución cuando no se logra esto es el voto y la decisión por mayoría.

Tareas

Hombro a hombro es como mejor se hacen las cosas y más rápido. Pero muchas manos en un plato hacen muchos garabatos. Por eso es mejor organizarse y decidir el trabajo entre todos.

Usos de los logros obtenidos

Y no hay que olvidarse de que para distribuir los logros obtenidos hay que tener en cuenta el trabajo realizado, la participación puesta en momentos anteriores.

Cuantas veces el que no hizo nada o incluso aquellos que se ocuparon especialmente de que todo nos cueste más, de poner palos en la rueda, son los primeros en arrimarse cuando se van viendo los logros.

LOS LIDERES TIENEN UN PAPEL MUY IMPORTANTE EN LA PARTICIPACIÓN.
--

Veamos cómo:

DIFICULTANDO LA PARTICIPACIÓN:

- cuando hablan sólo ellos,
- cuando no escuchan a los demás,
- cuando deciden solos lo que hay que hacer,

- cuando ordenan a los demás cuál es el trabajo que deben hacer,
- Cuando se adueñan del trabajo de los otros.

FACILITANDO LA PARTICIPACION

- Cuando ponen en común la información en el grupo.
- Cuando se aseguran que todos opinen y decidan,
- O cuando promueven el acuerdo en forma conjunta.

Pero es muy importante tener en cuenta que la responsabilidad de participar no sólo tiene que ver con el coordinador, animador, dirigente o líder. Si alguien opina, decide o hace por mí y yo no digo nada y me cruzo de brazos, no puedo reclamar cuando ya está todo terminado.

Es importante tener en cuenta que

Los mecanismos de participación se utilizan según las necesidades del grupo, sus objetivos, sus Tiempos, la Cantidad de gente que compone la Organización, lo que cada uno sabe hacer, lo que le Gusta hacer a cada uno, los temas a Tratar...

Para recordar:

La participación es un derecho y una obligación que debemos ejercer.

No todos tenemos que participar todo el tiempo.

LA COMUNICACIÓN

La comunicación es más que la acción de hablar.

Podemos pasarnos el día hablando sin comunicar absolutamente nada, por que la comunicación también es escuchar, entender lo que me quieren decir y que el otro entienda lo que quiero decir: un ida y vuelta del mensaje.

Nos comunicamos:

- ☐ Con grupos
- ☐ Con otras personas
- ☐ Con nosotros mismos.

La comunicación puede ser cara cara o a través de medios, como ser los afiches, la radio, los diarios, la televisión.

CUANDO NOS COMUNICAMOS:

- Establecemos contacto con alguien
- Transmitimos un mensaje,
- Expresamos nuestras experiencias, ideas y sentimientos,
- Percibimos las necesidades y problemas de los otros,
- Transformamos la realidad que nos rodea.

La comunicación es como el Aire de una organización y una Herramienta imprescindible para la participación.

Una organización donde sus miembros se comunican realmente, que escuchan además de hablar, que entienden lo que le dicen, que se ocupan de que todos tengan la misma información, y que tratan de lograr que todos opinen, decidan y acuerden... es una organización que perdurará en el tiempo.

La comunicación son más que palabras:

- Son gestos,

- La postura de las personas,
- La ubicación de muebles y personas en un lugar,
- El arreglo del lugar,
- La música, la danza,
- las costumbres que nos hablan de las personas, y podríamos seguir haciendo una lista...

Siempre hay que tener en cuenta que las reuniones son espacios de comunicación y la comunicación es fundamental para la Participación

Muchas veces hay **INTERFERENCIAS EN LA COMUNICACIÓN** y pueden darse de distintas maneras:

ACTITUDES PERSONALES

- ☐ Cuando algunos miembros no valoran lo que el otro dice, lo descalifican.
- ☐ Cuando no se habla clara y correctamente.

DEFORMACIÓN

- ☐ Se da cuando uno quiere decir una cosa y se entiende otra. La causa de esto puede ser:
 - ☐ Quien habla no lo hace correctamente.
 - ☐ Las palabras que usa no las entiende el que escucha por que son palabras difíciles o por que es un lenguaje técnico desconocido por el oyente.

CORTOCIRCUITO

- ☐ Cuando se saltea a alguno de la cadena de comunicación que debería conocer la información.
- ☐ Más conocido como “puentear” a alguien.

FILTRACIÓN

- ☐ Es la manipulación voluntaria de la información para que resulte conveniente a quien lo hace.

SOBRE CARGA DE INFORMACIÓN

- ☐ Así como la falta de información genera incomunicación y poca participación la sobrecarga de información en uno o dos miembros hace que estas personas no puedan manejar tantos datos y sea como estar desinformados.

NO ACEPTACIÓN DEL MENSAJE

- ☐ Muchas veces la dificultad no se presenta en quien habla sino en quien escucha
- ☐ Por ejemplo,
 - . Cuando no aceptamos nada que venga de una determinada persona,
 - . Cuando no estamos de acuerdo con lo que nos dice y por lo tanto entendemos pero no respondemos al mensaje.
 - . Cuando ese mensaje está en contra de valores nuestros personales.

RUIDOS

Esta interferencia puede estar relacionada con el mensaje:

- ☐ No está correctamente dicho o escrito o no está claro lo que se quiere decir. O puede estar relacionado a la forma de presentación, al medio:

- ☐ Afiches con letras chiquitas o colores muy claros,
- ☐ Invitaciones con letras que no se entienden,
- ☐ Un mensaje leído en voz muy baja o con alguien que le cuesta mucho leer.

PARA COMUNICARNOS MEJOR I

Para decir lo que queremos debemos tener en cuenta los contenidos (mensaje) y la forma en que lo vamos a decir.

Para esto es muy importante que tengamos bien en claro el mensaje y a quién o quiénes tenemos que llegar: **EL PÚBLICO**.

Comencemos por los contenidos:

Para asegurarnos que no nos quede ningún dato fuera, estas preguntas son claves. Son como los ladrillos para construir un buen mensaje:

- ☐ ¿Cuándo?
- ☐ ¿Cómo?
- ☐ ¿Quién?
- ☐ ¿Quiénes?
- ☐ ¿Dónde?
- ☐ ¿Por qué y Para qué?

El orden en el que respondamos estas preguntas depende de la importancia que tenga cada dato para quienes recibirán el mensaje.

Por ejemplo no podemos convocar a una reunión sin poner tema (Qué), hora (Cuándo) y lugar (Dónde). Sin embargo no son tan importantes el cómo y el por qué.