

COMISIÓN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO  
SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO  
SOCIAL DE LA PRESIDENCIA DE LA NACIÓN

#### Coordinación

Lic. Beatriz Orlowski de Amadeo  
Lic. Roberto Candiano

#### Responsable del Proyecto

Pfra. Elizabeth Iñiguez  
AREA DE DIAGNOSTICO Y CAPACITACION  
CENOC

#### Entidades Autoras de Contenidos Teóricos

Cuaderno de Trabajo N° 1 • Organización,  
SEAP - Gabriela Rotondi

Cuaderno de Trabajo N° 2 • Planificación,  
SEHAS - Lic. G. Maiztegui, Lic. J. Scabuzo,  
Lic. A. Vieytes

Cuaderno de Trabajo N° 3 • Comunicación,  
CECOPAL - Lic. Judith Gerbaldo

Cuaderno de Trabajo N° 4 • Administración,  
SERVIPROH - Lic. Eduardo Ortega

Cuaderno de Trabajo N° 5 • Gestión,  
MUTUAL MUGICA - Lic. Mónica Brizuela

Coordinación Contenidos:  
Fundación IDEAS - Lic. Patricia Acevedo

#### Diseño y Producción de Tecnología Educativa (PAD)

Lic. Elizabeth Vidal  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

Coordinación Pedagógica:  
Lic. Elisa Cragnolino  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA

#### Redactores

Lic. María Inés Loyola  
Lic. Roberto Von Sprecher

Diseño de Tapas e Ilustraciones  
Miguel Sablich

Diagramación e Interiores  
Lorena Bettio

#### Corrección

Lic. Gabriela Ceccheto

Argentina, Abril 1999

## PRESENTACION

*Estos cuadernos de trabajo integran  
el Paquete Audiovisual Didáctico  
destinado a los miembros de las  
Organizaciones de Base  
y grupos comunitarios.*

*El objetivo de éste material es desarrollar  
las capacidades y habilidades relativas  
a la gestión institucional,  
para que las Organizaciones Comunitarias  
puedan mejorar su funcionamiento  
y cumplir sus objetivos.*

*Esperamos que esta propuesta sea de  
utilidad para todas aquellas personas que  
creen en la **Organización social**  
y en la **Participación comunitaria**  
como herramientas imprescindibles  
para encontrar alternativas de solución  
a los problemas y necesidades  
de nuestras comunidades.*

*Beatriz Orlowski de Amadeo*

DIRECTORA

CENOC

# comunicación

capacitación para  
organizaciones de base

cuaderno  
de trabajo

# 4



¿Qué *temas*  
vamos a tratar  
en este cuaderno  
de trabajo?

Nos vamos a preguntar ¿Qué son la  
**comunicación** y la información?  
¿Por qué son importantes para las  
**Organizaciones Comunitarias?**



### La comunicación y las organizaciones comunitarias.

- COMUNICACION E INFORMACION
- COMUNICACION, INFORMACION Y PODER
- DIRECCION DE LA COMUNICACION

### Estrategias de Comunicación

- PROYECTOS Y PLANES

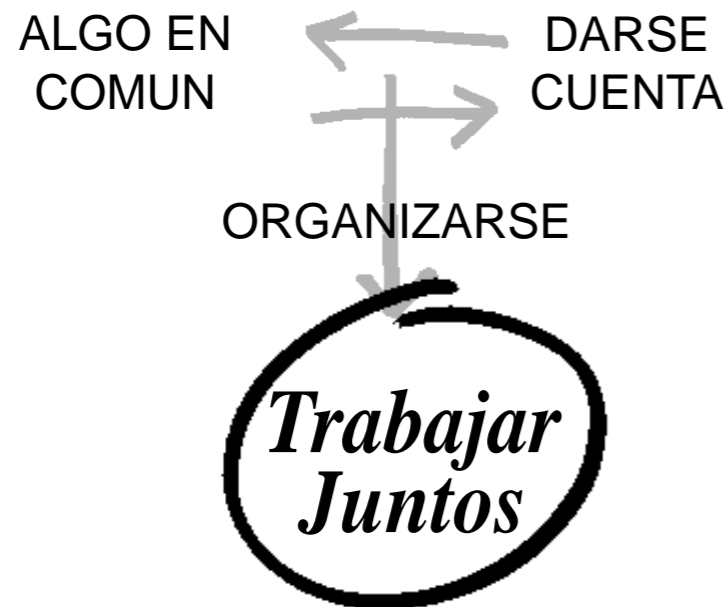
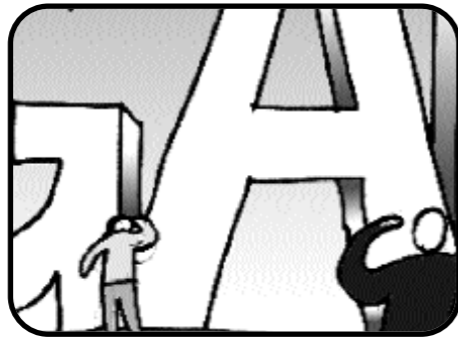
### Ambitos Básicos de la Comunicación

- COMUNICACION INTERNA
- COMUNICACION INTERORGANIZACIONAL  
E INTERINSTITUCIONAL
- COMUNICACION EXTERNA
  - RELACION CON LOS  
MEDIOS DE COMUNICACION MASIVA
  - PLANES DE COMUNICACION PARA  
LOGRAR VISIBILIDAD PUBLICA

Bueno ... podemos empezar repasando lo trabajado en los tres primeros cuadernos.

Tomando el ejemplo de los vecinos de un Barrio vimos cómo estos se organizaron.

Tienen necesidades e intereses en común y se dieron cuenta de que, para alcanzar objetivos compartidos, es mejor trabajar juntos.



Poco a poco van teniendo más en claro **quiénes son y qué es lo que pasa en el contexto** de su organización.



Se han planteado objetivos, se relacionan con otras organizaciones, instituciones y personas.

Haciendo camino se han dado cuenta de que actuando *colectivamente* tienen **fortalezas**, pero también descubren sus **puntos débiles**.

Los miembros de la Organización del Barrio Nuevo Sol han **planificado estratégicamente** sus acciones. Han imaginado el futuro que desean y elegido caminos a través de los cuales poder alcanzarlo paso a paso.

Tendrán en cuenta no sólo lo que pasa dentro de la organización sino también lo que ocurre a su alrededor, considerando las oportunidades y los riesgos que ese **escenario** les ofrece...

Por otra parte han comprendido la importancia que tiene la **administración** para una Organización Comunitaria.



Para tener las cuentas claras deben realizar **presupuestos** para las actividades y proyectos: saber cuántos **recursos** van a necesitar para cumplirlos, cuál será el **costo** de los mismos y luego considerar la forma de obtener dichos recursos.

Claro está que llevan un registro de todas las operaciones que realizan. Anotan todo aquello que implique movimiento de dinero, y también lo que se refiere a bienes materiales o servicios que puedan tener un valor en dinero.

Exigen y guardan los comprobantes de cada operación: facturas, recibos, cheques, boletas de depósito, etc.



## *La Comunicación y las Organizaciones Comunitarias*

Para poder relacionarse y trabajar juntos, la gente del barrio se ha comunicado.

Todas las actividades que hemos visto:

- la conformación de la organización,
- el diseño de una planificación estratégica,
- la administración, suponen actos de comunicación.



La relación entre seres humanos sería imposible sin comunicación.

A través de la comunicación compartimos, ponemos en común y podemos construir juntos.

Además de comunicarse entre ellos mismos, los miembros de la organización se han ido relacionando y **comunicando** con otros actores sociales, pertenecientes tanto al Contexto Comunitario Inmediato como al Contexto Social General.

Se han relacionado y comunicado, por ejemplo, con las instituciones de Salud, con los médicos, cuando quisieron establecer una posta de salud. Pero también con la Iglesia, con Organizaciones Comunitarias de otros barrios, con la Municipalidad.

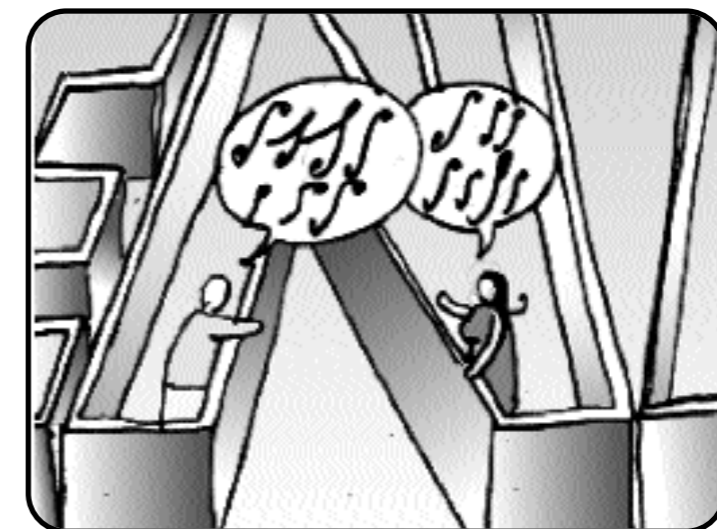
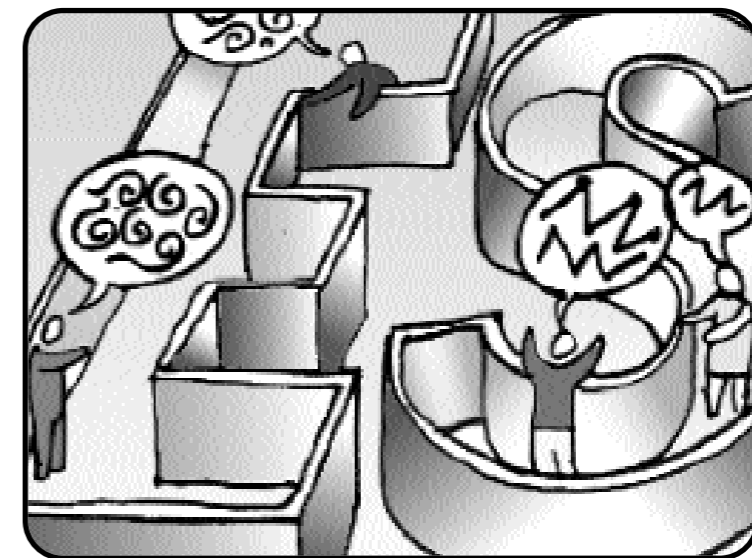
Pueden relacionarse también con los Medios Masivos de Comunicación: con la radio, con la televisión, con los diarios.

En algunos casos esta comunicación con los medios puede ser clave para que los problemas del Barrio sean conocidos por el resto de la sociedad.

*comunicación*

La relación de las Organizaciones Comunitarias con los Medios será uno de los temas Principales de este Cuaderno de Trabajo.

Nos acabamos de referir a distintos Escenarios de Comunicación en los que participan los miembros de la Organización.



*comunicación*



Para conocer dichos Escenarios necesitamos tener un Diagnóstico de Situación.

Supongamos que los dirigentes de la organización invitan a una reunión a la que no va nadie.



Lo que probablemente ocurre es que en ese momento los dirigentes no tienen un buen diagnóstico del barrio que les permita pensar cómo convocar a los vecinos, qué acciones, qué argumentos y qué medios de comunicación utilizar para promover la participación y lograr que la gente se acerque.

En lo que hace al Contexto Comunitario Inmediato, un buen Diagnóstico de Situación nos permitirá planear mejor nuestras acciones, conociendo y promoviendo las posibilidades de participación de los vecinos.

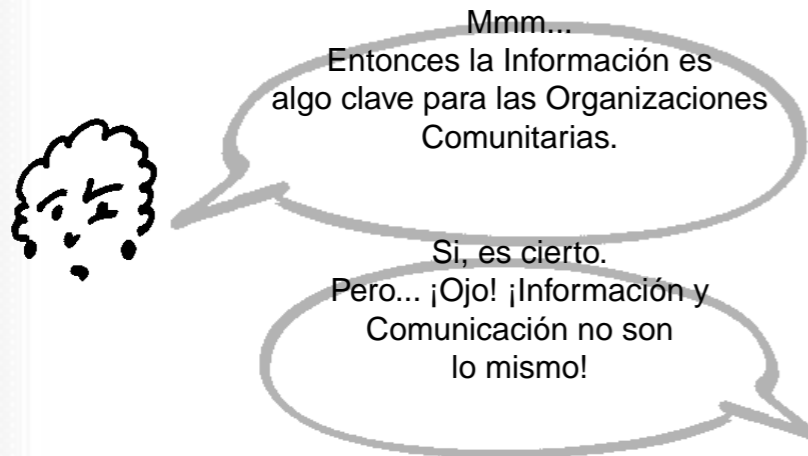


Piensen, entonces, en el Escenario de Comunicación que constituye el Contexto Comunitario Inmediato de la Organización Comunitaria a la cual ustedes pertenecen. Respondan las siguientes preguntas y reflexionen hasta dónde conocen ese escenario:

**¿Nos comunicamos con nuestros vecinos? ¿Cómo es esa comunicación? ¿Qué medios utilizamos para comunicarnos con ellos? ¿Qué hemos hecho para comunicarnos mejor entre nosotros? Háganse las mismas preguntas respecto a la comunicación con otras Organizaciones e Instituciones.**

Hand-drawn lines for writing answers to the questions.

## Comunicación e Información

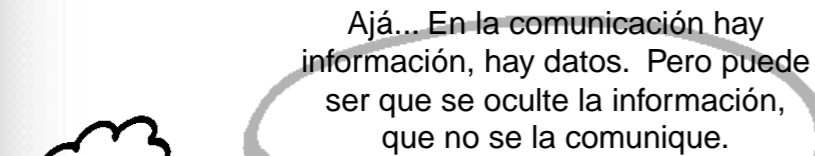


Comunicación e Información son las dos caras de una misma moneda pero no son lo mismo.



10

**La Información son los datos.**  
**La comunicación es un intercambio.**  
Y allí se puede intercambiar información. Pero también se puede ocultar la información en lugar de compartirla.



Esta diferencia es muy importante y tenemos que relacionarla con dos temas:

- COMUNICACION, INFORMACION Y PODER
- y
- LA DIRECCION DE LA COMUNICACIÓN.

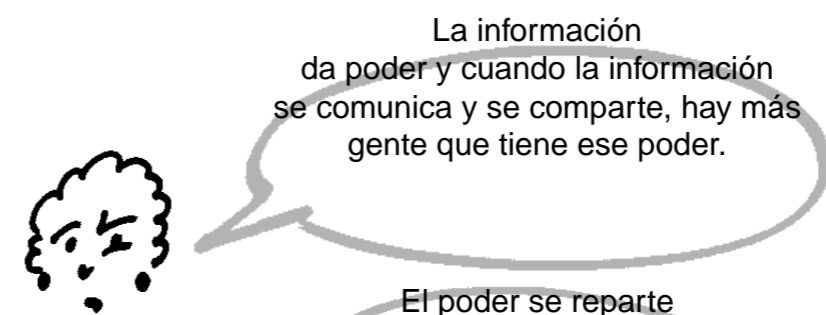
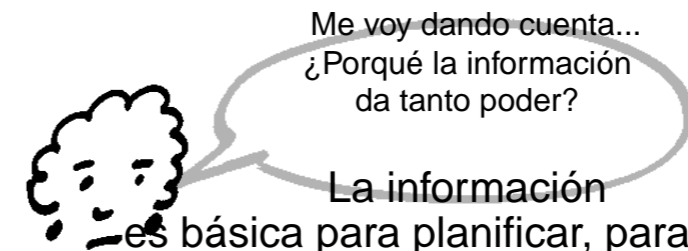
comunicación

## Comunicación, Información y Poder

Supongamos que alguien, en una Organización, oculta la información. **Esconder la información permite concentrar el poder.** El que acapara el conocimiento tiene los datos que se necesitan, por ejemplo, para que la Organización pueda funcionar eficazmente.

En cambio, **si se comunican todos los datos,** si la información está disponible para todos y no se oculta, **se está distribuyendo el poder entre todos los miembros.** Cuando las cosas suceden así aumenta la **democracia** en la Organización.

11



El poder se reparte entre más personas.



Manejar la información sobre la vida

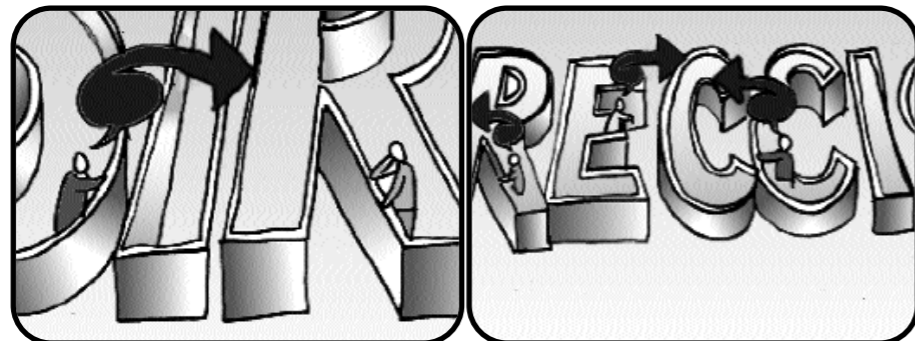
comunicación

y el funcionamiento de la Organización puede permitir controlar lo que sucede en ella. El conocimiento que da la información nos coloca en posición de opinar, participar y decidir.

El acaparar o compartir la información, y cómo varía el poder en uno u otro caso, tienen que ver con la Dirección de la Comunicación.

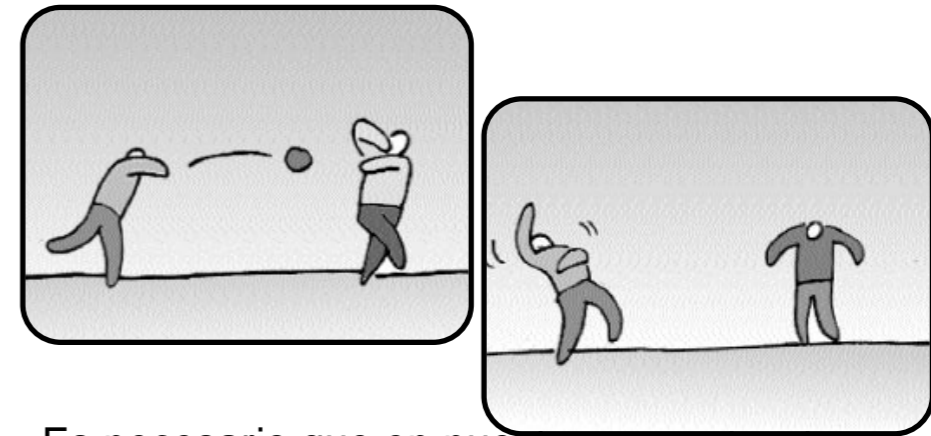
### Dirección de la Comunicación

COMUNICACION HORIZONTAL  
 COMUNICACION VERTICAL

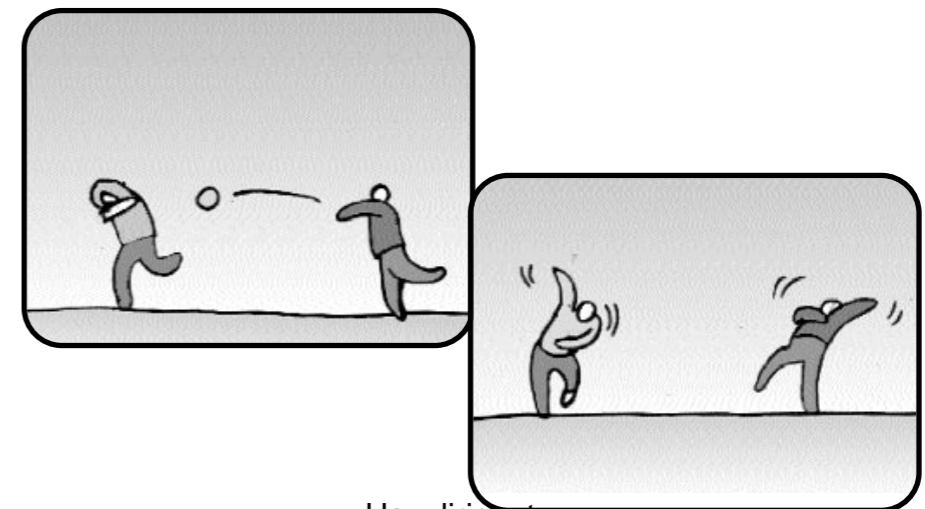


comunicación

hay que evitar que sea sólo uno quien hable y que los otros se limiten a escuchar.



Es necesario que en nuestras organizaciones exista una comunicación horizontal. Se trata de un intercambio de ida y vuelta permanente. Todos los miembros de la organización comparten la producción y comunicación de información.



Hav diridentes que creen que solo ellos tienen derechos, y pretenden que los otros se limiten a escucharlos.

En una Comunicación Vertical



comunicación





realizado un buen Diagnóstico de los Escenarios de Comunicación, podemos empezar a preparar

## *Estrategias y Planes de Comunicación*

Primero nos preguntaremos:

¿Qué queremos que se conozca de nuestra Organización?  
¿Qué mensajes queremos transmitir?  
¿A quiénes vamos a dirigir nuestros mensajes?

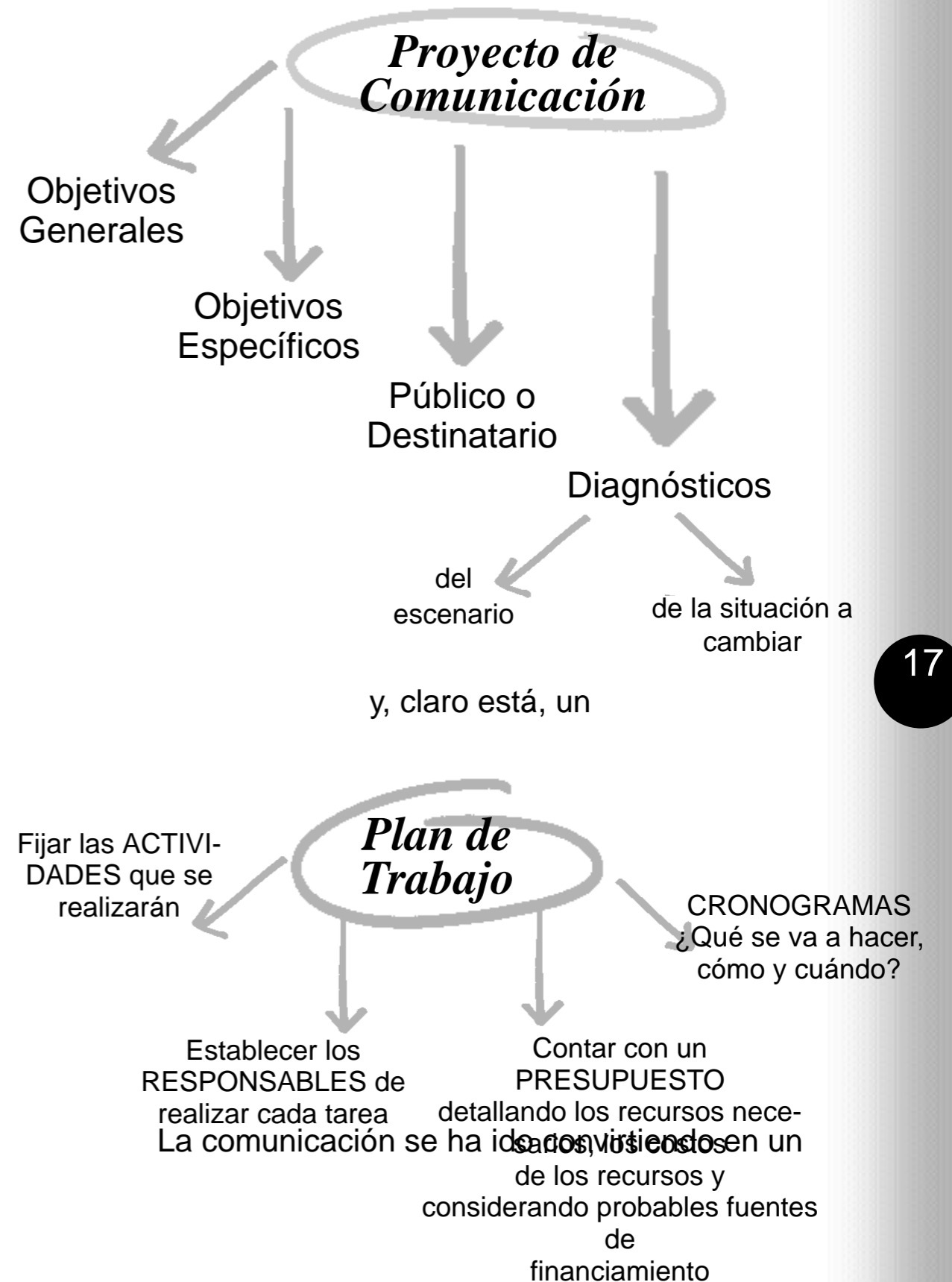
¿Qué medios vamos a usar para lograr que nuestro mensaje llegue efectivamente a quienes lo dirigamos?

Debemos tener una idea clara de qué **IMAGEN**

de nuestra organización queremos transmitir.

Tendremos que elaborar proyectos y planes. Para ello nos será útil lo que aprendimos en el Cuaderno de Trabajo N° 2 sobre Planificación Estratégica.

Allí aprendimos que para un Proyecto, por ejemplo para un Proyecto de Comunicación, necesitábamos establecer:



tema y una actividad cada vez más importante para las Organizaciones Comunitarias. Cuando las mismas crecen y el trabajo aumenta puede ser conveniente tener un asociado encargado de las cuestiones de comunicación o un Area dedicada a la misma.

Cuando preparamos Programas y Planes tenemos que tener en cuenta que, para la Organización, existen distintos

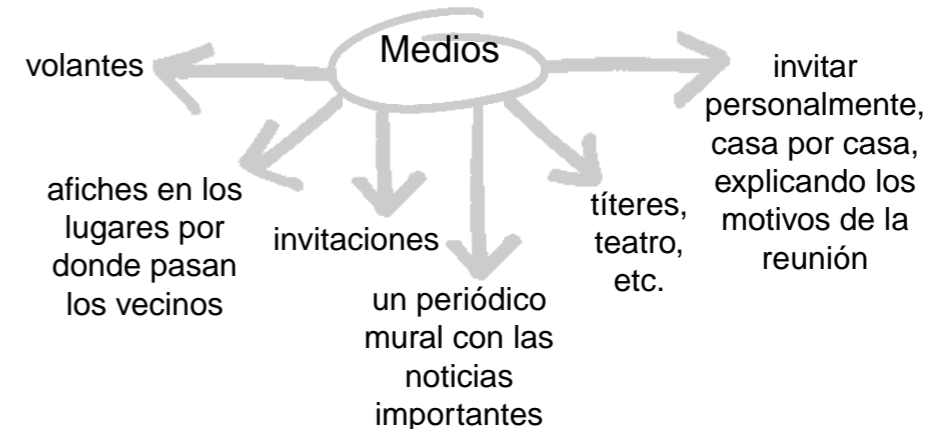
### Ambitos de la Comunicación y la Información

y lógicamente los Proyectos y Planes variarán según de que ámbito se trate.



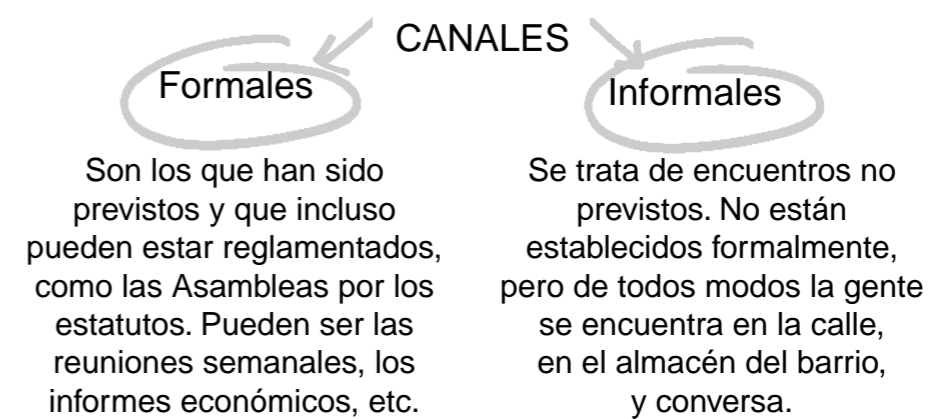
- Comunicación Interna es la que se produce al interior de la organización, entre todos sus miembros, sean dirigentes o no. Se pueden usar distintos medios para

comunicarse con los miembros de la organización y con los vecinos para que todos participen



Y no olvidar que las Asambleas, las reuniones, son un lugar para comunicarse. Para compartir la información y para que todos den sus opiniones.

Hay distintos tipos de canales, a través de los cuales se comunica la gente en la comunidad.



**Formales**  
Son los que han sido previstos y que incluso pueden estar reglamentados, como las Asambleas por los estatutos. Pueden ser las reuniones semanales, los informes económicos, etc.

**Informales**  
Se trata de encuentros no previstos. No están establecidos formalmente, pero de todos modos la gente se encuentra en la calle, en el almacén del barrio, y conversa.

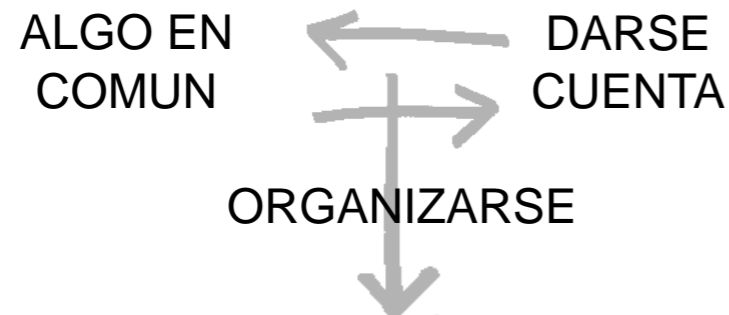
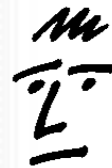
Los canales informales son muy importantes porque pueden hacer correr las noticias que queremos difundir. Pero también las noticias pueden ser alteradas, desvirtuadas, y convertirse en rumores. Piensen en la comunicación que se produce en





que podamos realizar. Podemos planear estrategias de mayor impacto y tener más posibilidades de ser escuchados.

¡Es como cuando vimos la formación de una organización ! Ahora se trata de una organización de organizaciones...



## Trabajar Juntos Comunicación Externa

La Comunicación Externa es la que se dirige hacia afuera de la Organización. Puede ser a los usuarios de los servicios de una Organización Comunitaria, o **hacia la sociedad en su conjunto.**

Para lograr este tipo de comunicación son importantes los medios de comunicación social, también conocidos como medios

*comunicación*

masivos de comunicación. Los mensajes en la radio, la televisión o los diarios hacen conocer nuestros problemas al resto de la población.

Aparecer en los medios ayuda a que nuestra organización sea reconocida públicamente. Se dice que hay que lograr que tenga "visibilidad pública".

Claro... antes de ir a los medios, quienes ven los problemas del Barrio son pocos. Pero cuando esos problemas salen en los medios, en especial en la televisión, los empieza a ver el resto de la sociedad.

Eso es lograr "visibilidad pública". Pero no es simplemente soplar y hacer botellas.



¿Cómo hacemos para que nuestros problemas y demandas tengan visibilidad pública, para que los medios masivos de comunicación los hagan conocer al resto de la población?



En poco se trata de salir en los medios porque sí y por cualquier cosa, o de salir como sea. Debemos preparar

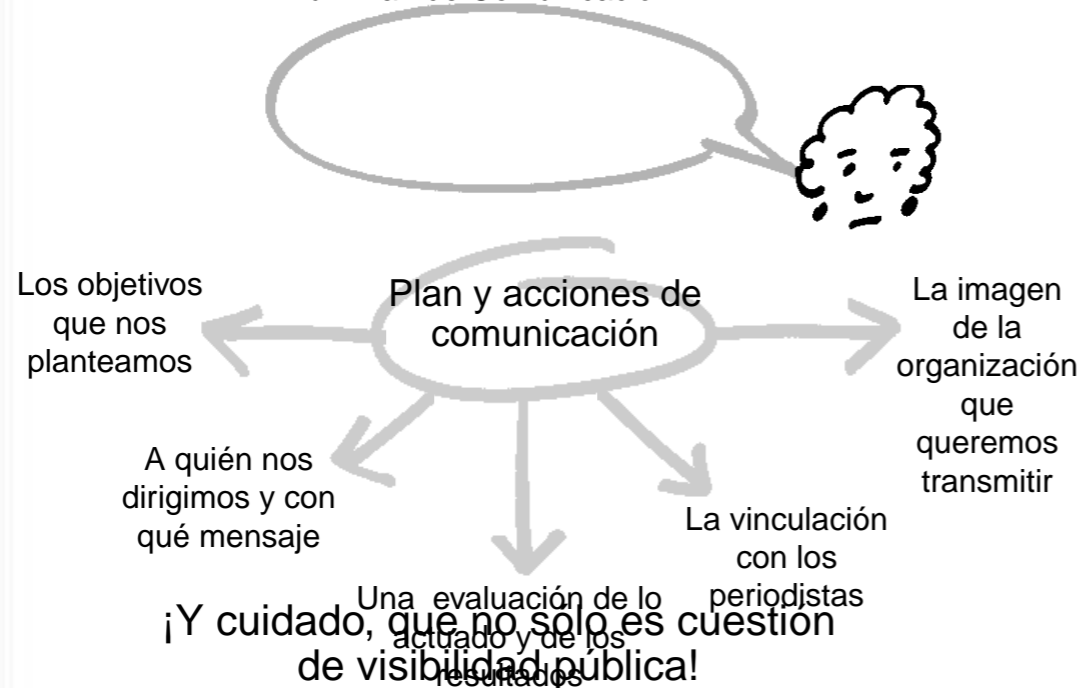
**ESTRATEGIAS Y PLANES PARA LLEGAR A LOS MEDIOS Y A LA OPINION PUBLICA.**

Debemos tener un plan, para lograr llegar a los medios y a la opinión pública en la mejor forma

*comunicación*

posible.

¿Qué tenemos en cuenta en un Plan de Comunicación?



El aparecer en los medios no tiene mucho sentido si no logramos que eso sirva para que nuestros reclamos sean considerados legítimos. Entonces en nuestras acciones también debemos tener en cuenta:

Que hay que convocar a los medios con contactos directos y con llamadas previas. Que hay que enviarles notas de prensa o gacetillas, en las que se indiquen claramente el lugar y la hora de las actividades que pretendemos que difundan, sin olvidar de incluir el motivo y la importancia de las mismas.

Realizar acciones llamativas pero simpáticas y en lo posible novedosas, que no molesten a aquellos que queremos

que nos apoyen.

Una función de títeres en la calle constituye una actividad llamativa y simpática. Algunas medidas pueden resultar llamativas pero generar tantos inconvenientes que provocan rechazo en el resto de la comunidad.



Es útil usar afiches, pancartas, carteles llamativos, cantos y expresiones pegajosas. Es importante encontrar elementos visuales y sonoros que resulten atractivos para los medios y para el público de los mismos.

También debemos haber designado previamente a quiénes hablarán ante los periodistas. Nuestros representantes deben estar preparados para las preguntas, y contar -si fuera necesario- con información escrita, o fotografías, para los periodistas.

## Repaso

Ahora los invitamos a repasar las cuestiones más importantes de este Cuaderno de Trabajo.

Todas las actividades de una organización: su conformación, el diseño de una planificación estratégica, la administración, suponen actos de comunicación.

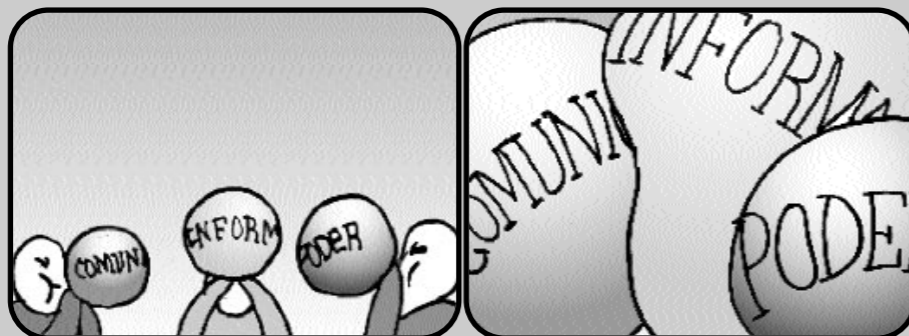
Comunicación e información son las dos caras de una misma moneda pero no son lo mismo.

**La información son los datos.  
La comunicación es un intercambio.**

La información es básica para planificar, para tomar decisiones, para evaluar acciones, actividades y proyectos de la organización.

## LA INFORMACIÓN DA PODER

Y si está disponible para todos y no se oculta, **se está distribuyendo el poder entre todos los miembros. Se fortalece la democracia** en la Organización.



# REPASO

26

El acaparar o compartir la información, tiene que ver con

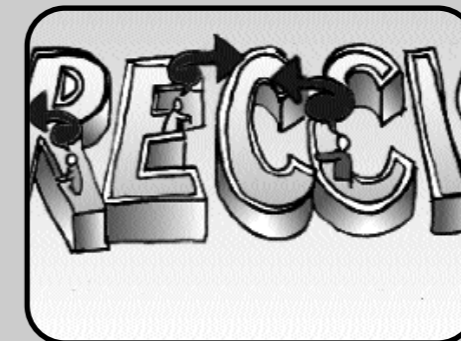
## Dirección de la Comunicación

COMUNICACION  
HORIZONTAL

La Comunicación Horizontal tiene un sentido democrático y promueve la participación.

COMUNICACION  
VERTICAL

La Comunicación Vertical es autoritaria y atenta contra la participación.



Existen distintos **Escenarios de Comunicación** de los que participan los miembros de la Organización. Para conocer dichos Escenarios necesitamos tener un **Diagnóstico de Situación**.



# REPASO

27

A partir del diagnóstico preparamos

## ESTRATEGIAS Y PLANES DE COMUNICACION

Elaboramos  
**Proyectos de Comunicación**

Y preparamos



28

Los Proyectos y Planes variarán según el ámbito.



# REPASO

La **Comunicación Interna** es la que se produce al interior de la organización, entre todos sus miembros, sean dirigentes o no.

La **comunicación interorganizacional e interinstitucional** es la que se produce entre Organizaciones que tienen similares características y objetivos o la que ocurre entre instituciones y organizaciones que se complementan en actividades y/o servicios.

Permite romper el aislamiento, formar **REDES** y elaborar **ESTRATEGIAS CONJUNTAS**

La **Comunicación Externa** es la que se dirige hacia afuera de la Organización, a los usuarios de los servicios de una Organización Comunitaria, o **hacia la sociedad en su conjunto**.

Para que nos reconozcan, para tener **visibilidad pública**, es importante elaborar



Este repaso les va a facilitar la realización de la Actividad Final

# REPASO

29

