

10. Metodología de interlocución: logro de acuerdos entre actores diversos

*Claudia Puerta Silva*¹

*Robert VH Dover*²

*María Ochoa Sierra*³

*Katerine Montoya Castañeda*⁴

DOI: https://doi.org/10.17533/978-628-7592-28-5_10

10.1. Presentación

Este capítulo expone el diseño, aplicación y adaptación de una metodología de interlocución, útil para la solución de problemas y para la planeación cuando se

1. *Grupo de Investigación Recursos Estratégicos, Región y Dinámicas Socioambientales (RERDSA), Universidad de Antioquia UdeA, Calle 70 No. 52-21, Medellín, Colombia, profesora titular, correo: claudia.puerta@udea.edu.co*

2. *Grupo de Investigación Recursos Estratégicos, Región y Dinámicas Socioambientales (RERDSA), Universidad de Antioquia UdeA, Calle 70 No. 52-21, Medellín, Colombia, Hasta su muerte en 2018, fue profesor titular.*

3. *Grupo de Investigación Hegemonía, Guerras y Conflictos, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia UdeA, Calle 70 No. 52-21, Medellín, Colombia, profesora asistente, correo: maria.ochoas@udea.edu.co*

4. *Grupo de Investigación Recursos Estratégicos, Región y Dinámicas Socioambientales (RERDSA), Instituto de Estudios Regionales (INER), Universidad de Antioquia UdeA, Calle 70 No. 52-21, Medellín, Colombia, coordinadora de investigación y comunicación del conocimiento, correo: katerine.montoya@udea.edu.co*

involucran diferentes actores.⁵ Desde su versión original, ha pretendido ser un conjunto de estrategias metodológicas que generaran las condiciones adecuadas y espacios de interlocución de confianza no beligerantes, para garantizar un diálogo continuo y una comunicación efectiva entre personas involucradas e interesadas en un tema específico. Se denominó en un primer momento Modelo de Interlocución y, luego, se perfiló como una metodología de interlocución. Esta metodología acoge tres componentes:⁶ 1) Conocimiento del contexto; 2) Preparación de la interlocución, e 3) Interlocución.⁷ Pretende propiciar los espacios y mecanismos que faciliten el trabajo colaborativo, ágil, concreto y oportuno frente a problemas compartidos, en el que los participantes desplieguen su conocimiento y experiencia en aras de un objetivo común, y con todas las condiciones para la concreción de un resultado con aplicabilidad y pertinencia. Este resultado se logra gracias a un proceso a corto plazo, fundamentado en el compromiso y conocimiento de los participantes y en el seguimiento de la metodología de interlocución. Esta metodología consiste en un proceso participativo, que incluye a su vez una labor investigativa, creativa y de concreción de acuerdos. Para el desarrollo de la metodología, el proceso de interlocución es socializado, evaluado y sistematizado para reflexionar sobre su aplicación y mejorar futuras implementaciones. En este texto, se señalan los antecedentes de la metodología, se describen sus procedimientos y se exponen algunas aplicaciones que van desde la interlocución para mejorar el desempeño del sistema de salud en un contexto multicultural y con graves problemas ambientales, la

5. Este capítulo se construye con base en publicaciones y documentos sobre el diseño, la aplicación y los consecuentes desarrollos de la metodología. Ver: Robert VH Dover y Claudia Puerta Silva, *El derecho a la salud: la participación en el régimen subsidiado* (Medellín: Institutos de Estudios Regionales [INER], Universidad de Antioquia, Colciencias, 2008); Claudia Puerta Silva y Robert VH Dover, "Desarrollo de un Modelo de Interlocución para el Sistema de Salud basado en el Caso de la Guajira Colombiana", *Revista de Salud Pública*, Vol. 9, no. 3 (2007): 353-68; "Red de Pensamiento Estratégico de la Universidad de Antioquia. Sistematización de una metodología para la interlocución", Claudia Puerta Silva y María Ochoa, Medellín, Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios Regionales y Vicerrectoría de Extensión, 2013; Claudia Puerta Silva, Katerine Montoya Castañeda y María Ochoa Sierra, *Proyecto Mesas de Interlocución Plan de Desarrollo 2017-2027. Versión No 2* (Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios Regionales, Dirección de Desarrollo Institucional, 2017).

6. Apartes tomados del documento: "Red de Pensamiento Estratégico", Puerta Silva y Ochoa.

7. Más adelante se explicará cómo se integra en este componente la lectura de disensos, las negociaciones y la construcción de acuerdos como proceso y propósito.

planeación supramunicipal, la propuesta de una Red de Pensamiento Estratégico (RPE) universitario, hasta la construcción colectiva del plan de desarrollo de una universidad pública regional con más de 40.000 estudiantes.

10.2. Antecedentes

Los antecedentes de esta metodología se remontan al proyecto “Representación de las comunidades locales en el régimen subsidiado de salud: el caso del departamento de La Guajira” realizado entre 2005 y 2007 por el Grupo de Investigación Recursos Estratégicos, Región y Dinámicas Socioambientales (RERDSA),⁸ y encabezado por los profesores Robert VH Dover y Claudia Puerta Silva. Este proyecto propició condiciones para la participación de actores del sistema de salud en La Guajira con concepciones diferentes de salud y enfermedad –los funcionarios públicos, los prestadores de salud y los usuarios indígenas, mestizos y afros, mujeres y hombres–, en la búsqueda de un mejor desempeño de ese sistema de acuerdo con los contextos sociocultural, ambiental e institucional de la región. En la primera experiencia se recurrió a técnicas etnográficas y participativas, y a mesas de trabajo con participación de usuarios y decisores institucionales alrededor de soluciones a problemas en el desempeño local de los servicios de salud.⁹ El producto de este proyecto de investigación básica y aplicada fue el Modelo de Interlocución¹⁰ que, gracias a su ejecución, condujo a ajustes en los servicios de salud del Hospital de Nazareth.¹¹

Posterior a una reflexión sobre la metodología y su readecuación y abarcando nuevos agentes y territorios, se desarrolló la Plataforma de Concertación para la Integración y el Desarrollo Regional en el Valle de San Nicolás 2012-2015,¹² para

8. Grupo adscrito al Instituto de Estudios Regionales (INER) y con participación de profesores de antropología de la Universidad de Antioquia.

9. Dover y Puerta Silva, *El derecho a la salud*; “Red de Pensamiento Estratégico”; Puerta Silva y Ochoa.

10. Puerta Silva y Dover, “Desarrollo de un Modelo de Interlocución”.

11. En los otros casos trabajados por el proyecto, los efectos de su aplicación fueron menos formales. Según los participantes del proyecto, utilizaron el conocimiento adquirido para tener más herramientas en la demanda del cumplimiento de los servicios. Algunos prestadores y empleados públicos de secretarías también reconocieron su mayor sensibilidad y compromiso con respecto a las dificultades de los usuarios.

12. Proyecto que se realizó gracias a una alianza entre el Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación de Antioquia, el Centro de Estudios Urbanos y Ambientales de la Universidad Eafit (Urbam), la Universidad Católica del Oriente (UCO) y la Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA).

respaldar encuentros de concertación e integración entre las alcaldías de nueve municipios del Valle de San Nicolás en Antioquia, construir una visión común de los problemas y de las soluciones del ordenamiento territorial supramunicipal, y convenir acciones pertinentes y estratégicas de corto, mediano y largo plazo para la competitividad económica, la equidad social y la sostenibilidad ambiental en la región. Después de varios talleres y reuniones de concertación se establecieron los lineamientos para la formulación de un Esquema Director de Ordenamiento Territorial para la integración y el desarrollo regional para los Valles de San Nicolás.¹³

Finalmente, como parte del cumplimiento del Plan de Desarrollo 2006-2016 de la Universidad de Antioquia, la Vicerrectoría de Extensión creó la iniciativa Programa de Intercambio y Cooperación (PICI), que buscaba fortalecer sus relaciones con diferentes actores del país.¹⁴ En este marco, se propuso implementar la Plataforma de Interacción entre la sociedad y la universidad; el diseño y puesta en marcha de la RPE fue una de las líneas de trabajo.¹⁵ Su propósito era hacer confluir el conocimiento generado por los integrantes de la universidad (estudiantes, profesores, administrativos, egresados, directivos y jubilados) en temas específicos, para trabajar en diálogo con actores públicos, privados o civiles, documentar problemáticas y disensos, y propiciar consensos para recomendaciones, sugerencias o propuestas de políticas ejecutadas por administraciones municipales, departamentales, nacionales o por el sector privado. La idea era potenciar el conocimiento ya generado mediante la investigación, la creación y la innovación y ponerlo al servicio de procesos de planeación, toma de decisiones y acciones. El argumento para aplicar esta metodología en la toma de decisiones de una universidad pública es que el trabajo en red de múltiples sectores garantiza que el diálogo y la toma de decisiones respondan a las expectativas de la sociedad, con base en su pertinencia y aplicabilidad bajo esquemas de concertación no beligerantes.¹⁶

13. "Red de Pensamiento Estratégico", Puerta Silva y Ochoa.

14. "Red de Pensamiento Estratégico", Puerta Silva y Ochoa.

15. Las otras dos líneas fueron: análisis prospectivo estratégico propuesto por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y la línea transferencia, intercambio y relaciones por la Facultad de Ciencias Económicas. "Iniciativa para el fortalecimiento de la interacción Universidad- sociedad", Vicerrectoría de Extensión de la Universidad de Antioquia, Medellín, Universidad de Antioquia, 2013.

16. "Red de Pensamiento Estratégico", Puerta Silva y Ochoa.

A partir de la estructura de trabajo de la RPE, se adaptó la metodología a las necesidades de actores universitarios plurales y se formuló también la metodología integradora para la construcción colectiva del Plan de Desarrollo de la misma universidad para los próximos diez años: 2017-2027. Y, a partir de esta gran propuesta por el acuerdo universitario sobre su futuro, la metodología de interlocución ha sido utilizada puntualmente en otros proyectos que la integran a otras de tipo participativo, en las cuales se requiere la construcción de acuerdos de actores con diferentes conocimientos, posturas, intereses y aspiraciones, pero con restricciones de tiempo. Esta construcción se logra mediante una intermediación metodológica que facilita la comunicación y sistematización del proceso.

10.3. Supuestos conceptuales y metodológicos

El estudio sobre la representación y la participación social en el sistema de salud hizo evidente que, para aportar a la formación y a la acción de ciudadanos y ciudadanas críticas e incidentes en política pública, era necesario distanciarse de los modelos de comunicación para el desarrollo, que concebían una interacción restringida entre emisor, mensaje y receptor. Se debía superar la idea de que el mensaje del emisor o la emisora era comprensible para quienes lo recibían y la realimentación permitía corroborar el mensaje emitido. Supusimos que la incidencia de los y las participantes en salud podía lograrse situando la comunicación en experiencias locales, bajo unas condiciones que permitieran una conversación permanente entre las personas involucradas con el objetivo de abordar temas y situaciones comunes y acordar rutas para su enfrentamiento. Con este fin se formuló el Modelo de Interlocución, que propone la interlocución en lugar de emisión y recepción.

El Modelo de Interlocución trasciende el modelo de comunicación tradicional en el que se basaban las prácticas de participación ciudadana. El modelo de comunicación tradicional se basa en la teoría de la información, creada en el contexto militar de la Segunda Guerra Mundial, la cual estaba compuesta por emisor-medio-receptor y la retroalimentación (repetición y/o respuesta unidireccional de la orden por parte del receptor). Sin embargo, cuando este modelo fue acogido por las ciencias sociales, no pudo dar cuenta de otros procesos

involucrados en la comunicación, tales como la comprensión, el intercambio de signos y la producción, conservación y reproducción de mensajes.¹⁷ Este modelo básico fundamenta los procesos de comunicación para el desarrollo, en los cuales el emisor cosifica al receptor, a quien envía mensajes sin tener en cuenta sus necesidades o intereses. Como sostiene Jesús Martín-Barbero,¹⁸ esta idea prístina de un mensaje claro, casi transparente, y de un emisor dominante y un receptor dominado, no permite ver los conflictos, contradicciones y luchas inherentes a la comunicación. A partir de ahí el autor habla de mediaciones en lugar de medios, de tal manera que haya un espacio para la comprensión de que las formas en que un discurso se apropia tienen que ver también con dimensiones socioculturales de quien lo emite y quien lo recibe. De esta manera, en la comunicación no solo se atiende a decisiones racionales (necesidades o intereses), sino también a dimensiones culturales, institucionales, técnicas y emocionales, a partir de las cuales se codifica un determinado enunciado. Estas dimensiones deben hacer parte de los análisis en los procesos de interlocución.

El Modelo de Interlocución que desarrollamos para el contexto de salud pretendía equilibrar el juego de poder en el que la comunicación se inscribe, unificando conceptos y léxicos, posicionando a los supuestos “receptores” como interlocutores válidos, pero también haciendo que los actores involucrados en las políticas públicas estén informados sobre las necesidades de las comunidades y los diferentes posicionamientos de los agentes a través de los cuales mediaban sus enunciados,¹⁹ de tal manera que sean pertinentes y sensibles a los contextos locales. La interlocución apela aquí a una definición de comunicación amplia, según la cual los sujetos se influyen mutuamente, la comunicación está influenciada por el contexto y se producen diferentes experiencias

17. “Los Modelos de Información y de Comunicación. El Modelo de Interlocución: un Nuevo Paradigma de Comunicación”, J. Manuel Calvelo Ríos, Tucumán, 2002, <https://silo.tips/download/los-modelos-de-informacion-y-de-comunicacion>

18. Jesús Martín-Barbero, *De los medios a las mediaciones* (Ciudad de México: Editorial Gustavo Gili, 1987).

19. “Los Modelos de Información y de Comunicación”, Calvelo Ríos; J. Allister McGregor, “Researching Well-Being: Communicating between the Needs of Policy Makers and the Needs of People”, *Global Social Policy*, Vol. 4, no. 3 (2004): 337-58, <https://doi.org/10.1177/1468018104047491>; “Navigating Health. The Role of Health Literacy”, Ilona Kickbusch, Suzanne Wait and Daniela Maag, London, 2006, <https://ilcuk.org.uk/navigating-health-the-role-of-health-literacy/>

comunicativas,²⁰ contexto que puede entenderse como las relaciones sociales en las que se inscribe la interacción de los ciudadanos con el Estado, las políticas públicas y con otros actores sociales.

La interlocución no solamente significa diálogo entre las partes, sino además negociación y concertación, por lo que es un proceso más completo que el de la participación. El proyecto que da origen a esta metodología buscaba superar la concepción de la participación social, individual o comunitaria hacia la intervención de los ciudadanos en las decisiones de salud, de modo que responda a intereses individuales y colectivos, suponiendo que dichas decisiones deberían estar basadas en los principios de solidaridad, equidad y universalidad, y en la búsqueda de mejores y justas condiciones de vida. El Modelo de Interlocución incluía procesos que permitían tener en cuenta los aspectos culturales y sociales de la interacción entre los potenciales interlocutores, buscando equilibrar las relaciones de poder y conocimiento. Se trataba de convertir la participación en un diálogo sostenible para la toma de decisiones, la planificación, el seguimiento y la evaluación.²¹

El Modelo de Interlocución reconoce, siguiendo a Pierre Bourdieu,²² que la comunicación es poderosa y que está inmersa en lógicas de disputa, en las cuales cada interlocutor busca dominar o convencer al otro a partir de su postura y posición jerárquica. Por ello, el modelo propone una serie de estrategias que buscan preparar a los interlocutores, favorecer condiciones para el acuerdo y el disenso, y un conjunto de mecanismos que permiten concretar resultados de manera oportuna.²³ Esto, por supuesto, no elimina las jerarquías o los capitales de los agentes en el proceso de interlocución, pero hace posible la construcción de un espacio en el que esta disputa aflore, estableciendo reglas para la participación que tratan de equiparar los papeles de cada agente en el momento de la interlocución y abre paso a la reflexividad de agentes que normalmente no se

20. Yves Winkin, *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain* (Bruxelles: De Boeck Université, 1996); Carlos Vidales Gonzáles, "Historia, teoría e investigación de la comunicación", *Comunicación y Sociedad*, no. 23 (2015): 11-43, <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n23/n23a2.pdf>

21. Dover y Puerta Silva, *El derecho a la salud*.

22. Pierre Bourdieu, *El sentido práctico*, 1.^a ed. (Barcelona: Siglo XXI de España Editores, 2007).

23. "Red de Pensamiento Estratégico", Puerta Silva y Ochoa.

escuchan.²⁴ Hemos encontrado pertinente la teoría de los campos de Bourdieu para enmarcar esta comprensión de la interlocución como un proceso de disputa por la enunciación.

Bourdieu no habla de sujetos, sino de agentes. Esta diferencia semántica implica que no hay sujeción estricta, sino personas capaces de agenciar su acción, agentes actuantes y conscientes dotados de un sentido práctico.²⁵ La toma de decisiones no se hace en el vacío, sino a partir de un sistema adquirido de preferencias que orienta la percepción de los agentes, un *habitus*. Para Bourdieu, los agentes se distribuyen en un campo, conjunto de relaciones de fuerza por formas específicas de dominio; la posición de cada agente en dicho campo depende del tipo y volumen de un capital determinado, y los agentes se mueven en el campo siguiendo su *habitus*, esto es, un sistema de principios de percepción y actuación aprendidos en su trayectoria de vida que agrupan a quienes pertenecen a determinado *campus*.²⁶ Los campos son escenarios de disputa en los que los agentes compiten por beneficios y así establecen sus posiciones. Los campos pueden ser muchos (científico, político, económico, familiar, entre otros), se influyen y afectan entre sí, y están constituidos por agentes que poseen capitales para moverse al interior de cada campo.²⁷ El capital que posee determinado agente puede ser económico, simbólico (asociado a valores morales), cultural (diplomas, acreditaciones) y social (redes de contactos).²⁸

Los agentes pueden transformar su campo y entrar en diálogo con otros campos, pero lo hacen desde su posición en el espacio social. Por ello es complejo pedir que un agente sencillamente se ponga en los zapatos de otro y es

24. Claudia Puerta Silva, María Ochoa Sierra, Jenni Perdomo & Katerine Montoya Castañeda. "Disputas en el campo universitario: la metodología integradora para la construcción colectiva del *Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia 2017-2027*". Inédito.

25. Para Bourdieu, el sentido práctico está asociado al *habitus*, aprendizajes no conscientes a través de la experiencia que generan un "ajuste anticipado a las exigencias de un campo". Bourdieu, *El sentido práctico*, 107.

26. Pierre Bourdieu, "Espacio social y génesis de las 'clases'", en *Sociología y cultura* (México D. F.: Grijalbo, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1990), 205-28; Pierre Bourdieu, *Propos sur le champ politique* (Lyon: Presses Universitaires de Lyon, 2000); Pierre Bourdieu, *Sociología y cultura* (México D. F.: Editorial Grijalbo, 1990); Pierre Bourdieu, *La dominación masculina* (Barcelona: Editorial Anagrama, 2000).

27. Bourdieu, *El sentido práctico*.

28. Bourdieu, *Sociología y cultura* citado en "Red de Pensamiento Estratégico", Puerta Silva y Ochoa.

preciso crear vínculos basados en necesidades compartidas,²⁹ entendiendo que cada posición dará cuenta de *habitus* diferenciados; este es el primer paso en la metodología de interlocución. Incluso al interior de cada campo las disputas pueden impedir que se inicie un trabajo conjunto, así que para propiciar la articulación se requiere identificar todos los agentes involucrados en el campo y facilitar encuentros en los cuales cada uno de ellos pueda expresar su punto de vista, lo que dará un conjunto de representaciones más o menos densas del campo en cuestión. Pero como las diferencias son inevitables –si aceptamos que hacemos parte de campos en lucha–, tanto la preparación de las condiciones del campo (es decir, del espacio y del mecanismo para la interlocución), como las estrategias de moderación del campo son fundamentales en todo el proceso, pues garantizan que entren en diálogo posiciones y representaciones opuestas o en tensión, y que, por esta vía, se logren establecer transformaciones en el campo que de otro modo no hubieran sido posibles.

Para evitar que los agentes pierdan interés en el proceso es necesario vincular las necesidades de todos en el proceso de mediación y no descuidar las de unos con respecto a las de otros. Este aspecto es tarea del equipo de apoyo de la metodología que, conformado por agentes diferenciados en el campo y desarrollando actividades de documentación de los posicionamientos, disensos y consensos, logra establecer vínculos y promover la comunicación constante y el trabajo en red.

Algunos capitales cuentan con una valoración social más alta que otros, de acuerdo con el esquema axiológico de cada entramado cultural. Estas valoraciones diferenciadas dan lugar a lo que Bourdieu denomina violencia simbólica,³⁰ entendida como ejercicios de dominación en los que los dominados consienten, sin darse cuenta, su dominación. Es así como en sociedades como la nuestra los capitales económico y científico priman sobre otros, y establecen el posicionamiento de los agentes que poseen más de estos capitales sobre otros. Esta

29. O lo que Bourdieu llama la *illusio*, concepto por medio del cual se ilustra cómo se crea el interés en cada campo, de modo que lo que es importante dentro de un campo para otros campos puede carecer de sentido. Sin este interés por parte de sus agentes el campo no funcionaría y los capitales con los cuales competir en cada uno de ellos tampoco. Bourdieu, *La dominación masculina* citado en “Red de Pensamiento Estratégico”, Puerta Silva y Ochoa.

30. Bourdieu, *La dominación masculina*.

metodología alerta para no perder de vista esta situación, porque los capitales menos valorados serán los ausentes del Modelo de Interlocución y, en ese sentido, deberán ser incluidos por la vía de agentes que puedan defenderlos, para su reconocimiento y disputa por la enunciación.

La teoría de los campos de Bourdieu muestra que vivimos en un espacio social que no representa lo mismo para todas las personas y que dichas representaciones se disputan en medio de una lucha por posicionamientos de significados. Es un proceso político. La búsqueda de acuerdos entre personas de sectores diversos requiere de escenarios de interlocución. Una vez creados los espacios para el debate, debe construirse su credibilidad, delimitarse las formas de participación favoreciendo el equilibrio entre agentes con posiciones diversas y garantizar su eficacia con la validación de los diferentes agentes del proceso.³¹

De esta manera, la metodología de interlocución surge como una coyuntura no esperada en el campo, capaz de confrontar la doxa y propiciar un desfase entre los *habitus* de interlocución en el *campus*. Este cambio sugiere una readaptación que puede generar nuevos acuerdos y además propiciar la lucha dentro del campo bajo estrategias que cuestionan la ortodoxia de quienes lo dominan.³² Lo que pretende la metodología es aportar condiciones para que dicha lucha vaya produciendo acuerdos y desacuerdos parciales, que impliquen la continuidad de la interlocución y la creación de coyunturas para que esto sea posible, de tal manera que genera nuevas realidades en las que se trastocan las posiciones de los agentes del campo y sus mecanismos de interlocución, discusión y toma de decisiones.

La metodología considera los conceptos claves de la propuesta analítica de Bourdieu: 1) el *campo* como espacio de “juego”,³³ donde se establecen luchas entre los participantes; 2) los *agentes* como actores involucrados en las luchas, de acuerdo a sus capitales acumulados que les otorgan legitimidad, prestigio o

31. “Red de Pensamiento Estratégico”, Puerta Silva y Ochoa.

32. De acuerdo con Marschoff, Bourdieu plantea dos formas de cambio social: el efecto histéresis, que tiene lugar cuando los *habitus* quedan desfasados frente a nuevas experiencias y las luchas en el campo en coyunturas específicas, en las que las estrategias subversivas se ven favorecidas y los agentes dominados pueden desplegar estrategias de heterodoxia que obligan a la reflexividad y generan una situación excepcional.

33. El juego entendido como las acciones de los agentes en el campo: alianzas, creaciones, participación, estrategias o rupturas.

autoridad; 3) el *capital* (o capitales en sus diversas formas) como valores reales o simbólicos, deseados, apreciados o codiciados socialmente, y que se relacionan con los diferentes posicionamientos y con las aspiraciones en la disputa; 4) los *habitus* como el seguimiento de normas o reglas de juego que reproducen distribución desigual del capital en el campo, y 5) la *illusio* como aceptación de los agentes del campo en el interés por este.

Bourdieu estudia la relación entre esos agentes con las disposiciones de las estructuras objetivas (los campos sociales) y las estructuras incorporadas (los *habitus*).³⁴ La idea de campo o *campus* nos remite a un sistema relativamente autónomo con reglas propias,³⁵ un “[...] espacio social estructurado y estructurante compuesto por instituciones, agentes y prácticas”.³⁶ Los campos tienden a constituirse y reproducirse con autonomía relativa, de acuerdo con los intereses en juego³⁷ y con el sistema de producción de los productores del campo. Los *capitales* son algún tipo de valor que poseen los agentes y les permiten posicionarse. Cada campo determinará cómo se produce, se valora, se transmite y se conserva cada capital determinado. Los principales capitales serían el económico, el social, el cultural y el simbólico. Los capitales pueden ser heredados, adquiridos, asimilados y acumulados, e implican inversiones en tiempo y recursos. Los *habitus* o hábitos, por su parte, se producen según los capitales acumulados por los agentes en sus trayectorias de vida, lo que les hará legítimos en determinado campo y los irá posicionando con base en la acumulación de los capitales reconocidos en el campo.

Los espacios de interlocución creados por la metodología propuesta tienden a configurarse a partir de las divisiones y jerarquías resultado de los capitales que movilizan los agentes y los *habitus* propios de los espacios de relacionamiento de cada uno. Es posible imaginar claramente que al espacio de interlocución

34. Pierre Bourdieu, *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción* (Barcelona: Editorial Anagrama, 1997).

35. Pierre Bourdieu, *Campo de poder, campo intelectual. Itinerario de un concepto* (Tucumán: Montessor, 2002), <https://redmovimientos.mx/wp-content/uploads/2016/10/Bourdieu-P.-2002.-Campo-de-poder-campo-intelectual.-Itinerario-de-un-concepto.-Editorial-Montessor.pdf>

36. Fernando Vizcarra, “Premisas y conceptos básicos en la sociología de Pierre Bourdieu”, *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, Vol. VIII, no. 16 (2002): 57, <https://www.redalyc.org/pdf/316/31601604.pdf>

37. Para Bourdieu, el juego o la disputa dentro del campo siempre será por la definición legítima de la realidad. Bourdieu, *El sentido práctico*, 227.

sobre el desempeño de salud entran los gerentes de los hospitales y de las aseguradoras, los funcionarios públicos de las secretarías de salud y los ciudadanos usuarios del servicio de salud con capitales provenientes de los espacios sociales en los cuales se reproducen sus relaciones. De modo que “arrastran” con ellos las características que legitiman sus locuciones y su participación, es decir, entran al campo creado artificialmente (el de la interlocución) con una memoria (o *habitus*) enraizada en sus diversas posiciones y relaciones de fuerza desiguales, por ello buscarán disputar el poder y la legitimidad de sus enunciaciones de la misma manera en la que lo hacen en los espacios de interacción cotidianos.³⁸

La metodología busca regular en el espacio de la interlocución las reglas implícitas del juego a las que están acostumbrados los agentes. Se les proponen otras reglas. Así, los agentes que están más arriba en la escala jerárquica y vertical del campo social que es el sistema de salud (para seguir con nuestro ejemplo) buscarán mantener su jerarquía y aliarse con los otros agentes que cuentan con capitales similares, quienes, según Bourdieu, tenderán a defender la ortodoxia y monopolizar la relación de fuerza y el capital predominante. Por otro lado, estarán los agentes que defienden la heterodoxia y buscan que el campo entre en crisis y se puedan lograr cambios. La metodología propicia que los agentes lleguen a la interlocución preparados, lo que modifica, por lo menos momentáneamente, su capital en relación con los otros participantes (procesos de información y formación previa, preparación de las enunciaciones y comprensión de la viabilidad de las propuestas, visualización de alianzas, desarrollo de argumentos, comprensión del contexto y de las problemáticas a tratar, etc.) y también propone reglas propias en la actuación en el campo: crea temporalmente un espacio técnico y político que incluye todo tipo de agentes, especialmente agentes con bajo capital para la incidencia en el campo social; establece

38. Cada actor participaba de los espacios de interlocución favorecidos por el proyecto desde trayectorias y con aspiraciones muy diferentes: los gerentes de las IPS estaban ocupados en la financiación y el pago por parte de las EPS. Las EPS, por su parte, exigían a las IPS las facturas y una serie de requerimientos burocráticos y delimitaban los servicios pagados. Ambos hacían interpretaciones de las normas y de las políticas del Ministerio de Protección Social que distaban de las necesidades de los usuarios. Por su lado, los usuarios no conocían el sistema, ni a los responsables de cada proceso, ni sus propios deberes como ciudadanos. Usualmente enfrentaban el drama de una atención lenta, discontinua o a veces la negación misma de los servicios. Todos los participantes, además, movilizaban en su participación sus identidades étnicas, de clase y de género.

unas reglas de juego específicas para la participación de todos los agentes que regulan los *habitus* sociales de los campos sociales cotidianos en los que actúan los agentes;³⁹ la metodología ejerce una mediación en el espacio creado temporalmente, lo que aporta “legitimidad” al proceso en el cual se está aplicando, en nuestro ejemplo, la búsqueda de soluciones mejoradoras del desempeño de los servicios de salud en las diferentes localidades.

10.4. Diseño metodológico general

Como se mencionó anteriormente, el Modelo de Interlocución se construyó a partir de una autorreflexión sobre el proceso metodológico seguido en el proyecto “Representación de las comunidades locales en el régimen subsidiado de salud: el caso del departamento de La Guajira”. Buscamos identificar las necesidades de los agentes para su participación en el sistema de salud (específicamente de comunicación y de interlocución con los otros agentes) y definir las estrategias de intervención más adecuadas. Representar los procedimientos en un modelo nos permitió precisar una metodología que identificara los agentes sociales involucrados, las limitaciones para que exista una incidencia por parte de todos en un problema común y las estrategias para eliminar o reducir esas limitaciones (ver FIGURA 17). Situar el proyecto como puente y como espacio de interlocución para los distintos agentes involucrados en el régimen subsidiado inspiró el diseño de la metodología y una serie de publicaciones pedagógicas que permitieran la preparación de los participantes de las mesas de interlocución. Esta perspectiva la hemos mantenido a lo largo de los proyectos que han adaptado y aplicado la metodología. Estos se convierten en las plataformas que posibilitan dichos espacios de interlocución y ofrecen las estrategias para obtener resultados que sean aplicables, y que resuelvan problemas o situaciones específicas, siempre con un alcance localizado, pero replicable en diferentes escalas.

39. La metodología incluye procesos formativos y deliberativos que buscan crear y recrear relaciones sociales que produzcan “creencia en la legitimidad de las palabras y de la persona que las emite”, de modo que se logre en el espacio de la interlocución el reconocimiento mutuo por parte de todos los y las participantes. Pierre Bourdieu y Loïc Wacquant, *Una invitación a la sociología reflexiva*, 1.ª ed. (Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina, 2005), 215.

El núcleo de la metodología tiene como fundamentos filosóficos y éticos los siguientes: 1) el reconocimiento de la pluralidad de voces, intereses y agendas; 2) la valoración de los diferentes conocimientos y experiencias que coexisten en los campos sociales en los que interactúan los agentes involucrados, así no provengan del conocimiento científico, y 3) la convicción de que es posible construir diferentes niveles de consenso, aun en medio de las oposiciones. Para ello, es necesario que se establezcan las condiciones adecuadas para dicha interlocución, las cuales serían: 1) favorecer con espacios y mecanismos el encuentro y la interlocución; 2) “equilibrar el poder de la comunicación, unificando conceptos y léxicos”⁴⁰ y habilitar a los participantes como interlocutores; 3) tener en cuenta aspectos culturales y sociales de la interacción entre actores, para posicionar mejor a los agentes, aun en medio de las relaciones estructurales de poder y conocimiento, y 4) “convertir la participación en un diálogo sostenible para la toma de decisiones, la planificación y el control”⁴¹.

El Modelo de Interlocución que propusimos no se limita a la definición de espacios y mecanismos de interlocución. Incluye múltiples estrategias, cuantas sean necesarias, para mejorar las condiciones insuficientes o desfavorables para la interlocución. Esta última es una noción integral que cualifica la comunicación mediante elementos como la permanencia, la continuidad, el dinamismo y la horizontalidad. Para lograrlo, la aplicación de la metodología debe incluir procedimientos para identificar y explorar los contextos, los agentes sociales involucrados, y los factores que afectan la participación y la comunicación o que se relacionan con estas, así como también las relaciones de poder implicadas en la posibilidad o no de incidencia de las personas interesadas o involucradas en una situación específica. La etnografía nos parece el enfoque más pertinente para lograr este primer paso.

La metodología consta de tres momentos: en el primero se reconstruye el contexto que da lugar a la necesidad de interlocución para, en el segundo, preparar las condiciones, los insumos y a los agentes para la interlocución, y, en el

40. Puerta Silva y Dover, “Desarrollo de un Modelo de Interlocución”, 356.

41. *Ibid.*, 356.

tercero, se activa la interlocución con el dispositivo para ello: la mesa de trabajo o de interlocución, la cual es un espacio o mecanismo continuo y dinámico, donde el trabajo es constante y permanente. Es el mecanismo que permite documentar disensos, llegar a acuerdos, revisar periódicamente los avances y establecer nuevos compromisos. Ya que en la mesa no se puede tratar todo, ni al mismo tiempo, la priorización es uno de los mecanismos para la identificación de los temas a tratar.

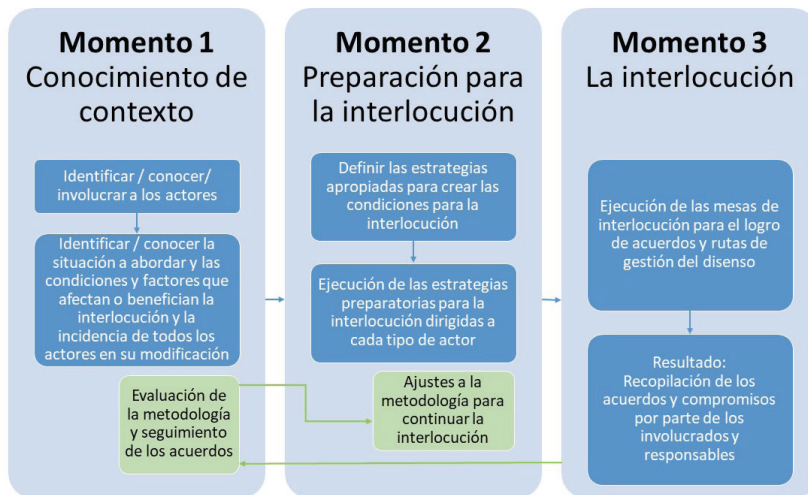


FIGURA 17. Modelo o metodología de interlocución.

Fuente: actualización propia con base en la original de Puerta Silva y Dover⁴²

En el momento 1, “Conocimiento del contexto”, se identifican los actores, los aspectos que permiten o no la interlocución (capacitación, fortalecimiento de la organización comunitaria, información, voluntad política, recursos, sensibilización de los agentes, diagnósticos), y las condiciones necesarias para crear un espacio de interlocución.⁴³ En esta fase se recomienda un enfoque etnográfico, con el apoyo de técnicas cualitativas de diagnóstico e indagación, tales como diagnósticos rápidos participativos, grupos focales, entrevistas individuales

42. Puerta Silva y Dover, “Desarrollo de un Modelo de Interlocución”.

43. “Red de Pensamiento Estratégico”, Puerta Silva y Ochoa.

y colectivas, talleres.⁴⁴ La información que surge en este primer momento se convierte en un insumo fundamental para preparar la interlocución, útil para quienes dirigen la metodología, pero especialmente para los participantes, pues dichos insumos permiten que la participación sea contextualizada e informada para todos.

En el momento 2, “Preparación de la interlocución”, se convoca a los actores, se los involucra y se implementan las estrategias para garantizar la interlocución (talleres de capacitación, materiales pedagógicos, programas de radio y televisión, audiencias públicas, documentos, seminarios, conferencias, etc.). Las estrategias de intervención para preparar las condiciones y a los actores para la interlocución se enfocan en insistir en la articulación indispensable de los referentes y recursos propios de los agentes con los conocimientos y las herramientas de interlocución. El conocimiento del contexto a partir del enfoque etnográfico permite, por un lado, entender las dinámicas y alcances de las condiciones para la interlocución, e identificar las estrategias más pertinentes para que los participantes puedan prepararse para esta y, por otro lado, permite construir insumos sobre el tema o el problema a abordar en la mesa de interlocución, de modo que los y las participantes comiencen la tercera fase con los mismos insumos. Finalmente, esta fase también es un proceso de entrenamiento en la metodología, con lo cual los agentes podrían continuar o implementar procesos de interlocución, sin la orientación de un equipo técnico de la universidad.⁴⁵

Durante el momento 3, “Interlocución”, se pone en marcha la mesa de interlocución, que es el espacio y mecanismo regulado en donde se identifican y

44. El enfoque etnográfico se recomienda por su potencia para comprender lo que se podría llamar la cosmovisión y la cosmopraxis de los agentes involucrados en el problema o asunto que se quiere trabajar mediante la metodología. Este enfoque además permite identificar las estrategias que podrían favorecer la continuidad de la interlocución, incluso después de que el equipo técnico de la metodología termine su participación.

45. Esta aspiración surge cuando observamos que la dinámica de interlocución en La Guajira había establecido unos espacios de confianza y una motivación colectiva para continuar analizando y acordando soluciones para los problemas en la prestación de servicios de salud. Nos dimos cuenta de que el proceso era dependiente de la presencia de la universidad, por lo que introdujimos en otras versiones de la metodología estrategias para lograr que los y las participantes pudieran continuar sin el acompañamiento del equipo de la universidad. No siempre se logra esta sostenibilidad por varias circunstancias: recursos de todo tipo para continuar con las actividades, falta de liderazgos y promotores, entre otros.

priorizan los temas a trabajar, se exponen las propuestas de cada participante y se logran acuerdos, se identifican los disensos y se establecen las rutas de gestión de ambos, incluyendo plazos y responsables.

Las mesas de interlocución son una estrategia para agrupar agentes con intereses y posicionamientos diversos, con el fin de dialogar y construir acuerdos y establecer la manera en la que se pueden gestionar los desacuerdos. Su principal reto es lograr la incidencia de los actores con menor capital en el campo, así como la circulación de sus propuestas en los espacios de toma de decisión y favorecer las condiciones para un diálogo entre quienes dominan el campo y quienes no, lo cual, en otras condiciones, sería poco probable. Se espera que las intervenciones que cada participante haga sean informadas, tanto desde su propia experiencia y vivencia, como desde los insumos a los que tuvo acceso desde la fase anterior.⁴⁶ La metodología propicia los espacios y mecanismos para el logro de acuerdos, en este sentido, se espera que las mesas de interlocución permitan la toma de decisiones involucrando a los diferentes agentes, aportando a su legitimidad y al fomento de la gobernabilidad. Concibe un número promedio de 15 participantes y encuentros periódicos cada semana, con una duración de dos a tres horas, durante uno a tres meses, según la necesidad. Luego pueden espaciarse para hacerle seguimiento a los acuerdos que se entienden como acuerdos políticos, es decir, como procesos conflictivos continuos que requerirán posteriormente nuevos momentos de interlocución y actualización.

La dinámica considera varias rondas de intervenciones cronometradas, aproximadamente tres minutos por participante. El control del tiempo equilibra las oportunidades de intervención de cada participante, y exige la priorización de los argumentos para expresar sus ideas y hacer un óptimo uso del tiempo, de modo que se logre la consolidación de acuerdos. Así se lleva a cabo una conversación que tiene como propósito acuerdos parciales y rutas de manejo de los disensos.

46. Sin embargo, reconocemos que los agentes no actúan de una manera racional, tal y como lo conciben algunos enfoques. No solo el *habitus* actúa sobre ellos y los capitales condicionan sus agencias, sino que se activan también disposiciones afectivas, retando las regulaciones que supone la metodología para la participación en las mesas de interlocución.

Para lograr su propósito,⁴⁷ la interlocución requiere de 1) Condiciones, tales como: espacios adecuados, mecanismos, procedimientos, estrategias y herramientas que faciliten, promuevan, favorezcan y faciliten la interlocución. También requiere que se hayan identificado los agentes que viven la problemática o la situación que se pretende abordar; 2) Preparación mediante las técnicas referidas antes, las cuales pueden incluir entrevistas, talleres, capacitaciones, lecturas previas de insumos y de otra información, de modo que los y las participantes cuenten con capacidades comunicativas, léxicos y conocimientos comunes; 3) Seguimiento de las pautas para la interlocución: compromiso y responsabilidad con el propósito de la interlocución; observancia al uso del tiempo –siempre hay un límite de tiempo para cada intervención y el mismo número de intervenciones por cada persona, con lo cual se busca dar las mismas oportunidades de intervención–; disposición a la escucha y al logro de acuerdos; intervenciones respetuosas y propositivas; en cada participación se indica si se está de acuerdo o en desacuerdo con lo dicho antes, para identificar puntos en común o diferencias; se priorizan en la intervención las principales propuestas y se desarrollan y argumentan,⁴⁸ y 4) Moderación-intermediación-facilitación y sistematización.

La mesa requiere, además de contar con los participantes, de una moderación (intermediación) por parte de una o más personas, y de un equipo de apoyo. La moderación es una actividad central en el logro del funcionamiento de la mesa para alcanzar los acuerdos. Se espera que las personas que actúen en la moderación se comprometan con las siguientes pautas: tener disposición a la deliberación, la escucha y el acuerdo; mediar y facilitar el logro de acuerdos (propender por las transacciones, los puntos medios y la resolución de conflictos); identificar las características del grupo; animar la síntesis y la visualización de acuerdos y desacuerdos; promover la interlocución sobre las propuestas, además de la identificación de las diferencias entre estas y de cómo lograr

47. Se retoman estos asuntos de: “Red de Pensamiento Estratégico”, Puerta Silva y Ochoa.

48. Como se mencionó, la metodología, en su fase de preparación, identifica agentes representativos de los diferentes posicionamientos en el campo social más amplio, relativo al tema o problema que se trabajará. En este sentido, asume que los más aptos para hablar de esta son quienes viven una problemática.

acuerdos; privilegiar la participación de los miembros de la mesa (en caso de que alguien de la moderación desee exponer su argumento, podrá hacerlo en el tiempo estipulado, sin superar ni el tiempo, ni el número de intervenciones del resto de participantes); estar preparado con la información necesaria para intervenir de manera contextualizada. Y, cuando son moderaciones colectivas, sus integrantes deben llegar a acuerdos internos sobre la distribución de tareas de la moderación: por ejemplo, toma del tiempo, orden de la palabra, síntesis y exposición de acuerdos y desacuerdos, acompañamiento del trabajo en subgrupos y el liderazgo en la moderación para cada sesión, entre otras.

La sistematización, a cargo del equipo de apoyo, recoge tanto los acuerdos como los disensos, estos últimos centrales para que la metodología logre intermediar entre los diversos posicionamientos de los agentes. Además, proporciona insumos que permiten a los agentes fortalecer sus posiciones e incluir sus puntos de vista. Esto es especialmente importante para el caso de los agentes cuyos posicionamientos son más periféricos o débiles. Para ello, la metodología de interlocución requiere de un equipo de facilitación y sistematización que planee y desarrolle las actividades de los tres momentos. Específicamente para la fase de la interlocución, se requiere como equipo: 1) una persona que coordine la mesa; esta persona es corresponsable de la producción de insumos y del informe final; establece la información que se necesita y la ruta para obtenerla; hace balance de cada sesión; coordina el levantamiento y análisis de información; asesora metodológica y temáticamente a los participantes de la mesa; realiza el entrenamiento de los moderadores y genera alertas sobre la mesa; establece o mantiene contacto con asesores u otros actores estratégicos vinculados a la mesa, y a los participantes de la mesa; establece otras actividades complementarias a la interlocución (tales como actividades de planeación), y 2) un equipo de personas que apoyen la preparación de insumos, sistematicen la información de la mesa, hagan la relatoría de cada sesión, y recojan y organicen la información obtenida en las actividades complementarias a la interlocución; hagan seguimiento de los participantes; apoyen en la búsqueda de información y fichaje; convoquen a los y las participantes; construyan la huella metodológica para la posterior evaluación y ajuste de la metodología, y gestionen el archivo

de la mesa. Este equipo es central para elegir a los agentes, de tal manera que quienes participen representen diferentes posiciones del espacio social, y para recoger los posicionamientos de aquellos con menor capital en el campo.

De acuerdo con la intención y el alcance del proyecto en el que se aplique esta metodología, pueden ser necesarias las asesorías de personas expertas en los temas. Estas acompañan a la coordinación y a la moderación en la orientación de la discusión y producción de insumos e informes.

10.5. La interlocución para la planeación: ajustes al modelo inicial

Como se presentó en las secciones anteriores, esta metodología ha sido ajustada y complementada a partir de las adaptaciones realizadas por los diferentes casos de aplicación. Tal vez el ajuste más importante de la metodología se dio cuando la Vicerrectoría de Extensión de la Universidad de Antioquia la acogió como esquema de trabajo de la Red de Pensamiento Estratégico y, posteriormente, la universidad la activó para la construcción colectiva del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2027. Esto le planteó un reto a la metodología, pues no solo era necesario un proceso de interlocución con diversos actores institucionales para definir los temas estratégicos de la universidad en los próximos 10 años, sino que debía servir para llevar a cabo un proceso de planeación. Esto implicó que el equipo que facilitaba la metodología no solo dispusiera las condiciones para la interlocución, sino que se entrenara con un equipo técnico, quien lo acompañaría en la preparación de insumos e instrumentos que permitieran la toma de decisiones en el lenguaje de escenarios de futuro y formulación de objetivos estratégicos, y sus estados de logro o lineamientos (en algunos casos, incluso se abordó el nivel de indicadores). Esto requirió la inclusión de la metodología de interlocución en una “metodología integradora”, que suponía para las técnicas de planeación un componente central de participación de un número importante de personas.

La metodología integradora mantuvo los tres momentos de la metodología de interlocución descritos anteriormente (ver FIGURA 18):

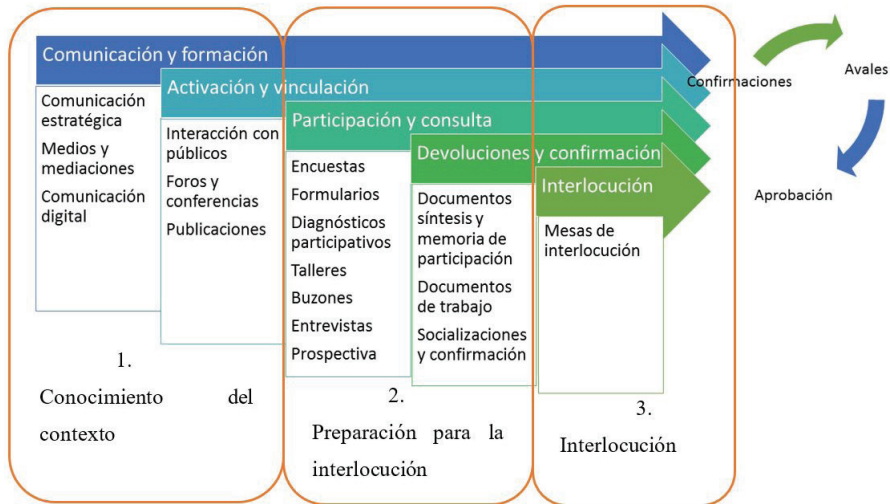


FIGURA 18. Campos de la metodología integradora de acuerdo con los momentos de la metodología de interlocución.

Fuente: construcción del proyecto⁴⁹

La formulación de este Plan de Desarrollo requirió la aplicación de la metodología por más de un año. Como una de las consecuencias de su aplicación, a partir del año 2018 se ha adoptado la metodología de interlocución en otros procesos de planeación y de definición conjunta de proyectos en el ámbito universitario. Uno de estos fue, por ejemplo, la solicitud que hizo la Vicerrectoría de Investigación para apoyar la cocreación de un solo proyecto como universidad, con el fin de aplicar a una convocatoria de Colciencias sobre la financiación de equipos robustos o infraestructura para la investigación con recursos de regalías. El Comité para el Desarrollo de la Investigación de la Universidad de Antioquia (CODI) abrió una convocatoria interna llamada “Convocatoria para la conformación de un listado de propuestas de proyectos elegibles para el fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las instituciones de educación superior públicas”, con el fin de que cada grupo de investigación

49. “Documento metodológico. Plan de Desarrollo 2017-2026 y sus Bases Estratégicas”, Universidad de Antioquia, Medellín, junio de 2016, <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/2e5fdcd7-8cff-41b0-b7a0-abef83204290/Documento+metodológico+PD+UdeA+2017-2026+V1+junio+2016.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ll.BYGM>

de la universidad presentara sus propuestas, y de estas fueran elegidas cuatro, para posteriormente ser articuladas como una sola propuesta de universidad. Este ejercicio requería que los investigadores de las cuatro propuestas llegaran a un acuerdo respecto a qué elementos técnicos, académicos y financieros articular o descartar, y esto se debía lograr en tres días. Dadas las limitaciones de tiempo, solo eran posibles dos o tres encuentros, de tres a cuatro horas, para llegar a un acuerdo final entre investigadores de alto perfil. Los momentos 1 y 2 de la metodología se comprimieron en el primer encuentro de la mesa de interlocución. En este caso, el coordinador de la mesa hacía las veces de moderador, pues era la persona que conocía la metodología y su dinámica. Las condiciones fueron dadas y las pautas acogidas, por lo que, a pesar del poco tiempo de preparación, se lograron acuerdos para generar una sola propuesta enfocada en el fortalecimiento de capacidades de investigación en la Universidad de Antioquia. Cada sesión tuvo un propósito claro. El respeto por el tiempo y la claridad al indicar en cada intervención si estaban de acuerdo o en desacuerdo con la intervención anterior, la síntesis de la moderación y la exposición de disensos fueron factores importantes para que se lograra el propósito.

Los ajustes que ha experimentado el diseño metodológico exponen la fiabilidad de la metodología en cuanto a que puede ser replicada. En su diseño original preveía la replicabilidad adaptada, es decir, el momento 1 obligaba a conocer el contexto para lograr decisiones metodológicas pertinentes a la necesidad y a las condiciones del contexto. Aunque se puede adaptar fácilmente a grandes o pequeños objetivos, a largo o corto plazo, la metodología presenta limitaciones, pues no ha logrado en ninguno de los casos regular completamente las relaciones de poder en las que los agentes interactúan por fuera de las mesas de interlocución.⁵⁰ En el siguiente apartado reflexionamos sobre los retos que han supuesto el diseño y ejecución de la metodología de interlocución.

50. En otro artículo analizamos los alcances de la metodología en términos del logro de la regulación de las relaciones de poder y de dominación en el campo universitario. A partir de reflexiones sobre la actuación de los agentes universitarios en el proceso, mostramos las dificultades para lograr romper las estructuras de los campos de relacionamiento social. Puerta Silva et al., "Disputas en el campo universitario". Es preciso decir que muchos agentes universitarios, por decisión propia, no participaron del proceso, porque no se lograba llegar a todos con las actividades o porque no lograban apropiarse las reglas propuestas por la metodología.

10.6. Consideraciones políticas, éticas y epistemológicas

El fundamento de la propuesta de un Modelo de Interlocución fue, por un lado, una reflexión sobre alternativas viables para afianzar procesos democráticos, situados en localidades y en contextos sociales específicos, que posibilitaran políticas públicas de desarrollo, bienestar y salud, situadas, pertinentes y oportunas. Y, por el otro, una búsqueda para ampliar los alcances de nuestra investigación y de nuestro aporte en términos de conocimiento a la transformación del sistema de salud, un sistema de corte neoliberal que todavía ejerce violencias y vulneraciones a los ciudadanos colombianos.⁵¹ En varias ocasiones, cuando presentamos los resultados de esa investigación original, las discusiones se centraron en la crítica a los sistemas neoliberales de salud y en el llamado de atención a los antropólogos que no abogaban por cambiar radicalmente el sistema. Aunque estábamos de acuerdo con estas posiciones, decidimos trabajar en y con el sistema con una visión un poco fatalista sobre la verdadera posibilidad de modificar estructuralmente el sistema de salud colombiano.⁵² Por ello invitamos a algunas instituciones y ONG de salud a participar en el proyecto. Nos dimos cuenta de que había dos niveles en los cuales era necesario trabajar: la vía política, buscando que la

51. Claudia Puerta Silva y Alejandro Agudelo Calle, “Aportes de la televisión a la formación ciudadana en el contexto de las violencias del sistema de salud en Colombia”, in *Globalization, Violence and Security. Local Impacts of Regional Integration*, eds. Shirlita Espinosa and Antonella Fazio (Bruxelles: P. I. E. Peter Lang, 2016), 39-62, <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>; César Ernesto Abadía Barrero y Diana Goretty Oviedo Manrique, “Itinerarios burocráticos de la salud en Colombia: la burocracia neoliberal, su estado y la ciudadanía en salud”, *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, Vol. 9, no. 18 (2010): 86-102; Juan José Hoyos, “Muertos y paradojas de la Ley 100”, *El Colombiano*, 17 de septiembre de 2011, http://www.elcolombiano.com/muertos_y_paradojas_de_la_ley_100-AYEC_150365; Jaime León Gañán Echavarría, *Los muertos de la Ley 100. Prevalencia de la libertad económica sobre el derecho fundamental a la salud: una razón de su ineficiencia. Caso del Plan Obligatorio de Salud en el Régimen Contributivo* (Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 2013); Dover y Puerta Silva, *El derecho a la salud*.

52. Diez años después de este proyecto, no ha sido posible modificar radicalmente el modelo que subyace a la neoliberalización (privatización del sistema). Los ciudadanos han trasladado al sistema judicial sus demandas al ejercicio de su derecho a la salud, lo que recientemente conllevó un intento de eliminar una de las herramientas más efectivas para el logro de derechos en salud: el derecho de tutela. Ver: Gañán Echavarría, *Los muertos de la Ley 100*; Abadía Barrero y Oviedo Manrique, “Itinerarios burocráticos”; Camilo Sanz, “Ordinary Crisis: Cancer Care, Tutelas and the Outsourcing of Ethics in Neoliberal Colombia”, *Boletín de Antropología*, Vol. 36, no. 61 (2021): 95-117, <https://revistas.udea.edu.co/index.php/boletin/article/view/341888>

investigación tuviera incidencia en el cambio de los aspectos no equitativos del sistema en cuanto al acceso, calidad y oportunidad en la prestación de servicios; en últimas, esperando que las críticas que formulábamos acá abrieran espacios de discusión y posibilidades de cambio en las políticas del régimen subsidiado; el segundo nivel fue el de la cotidianidad del sistema: desarrollar estrategias inmediatas que les permitieran a los ciudadanos y ciudadanas agenciar sus trayectorias burocráticas en el sistema de salud de una manera más efectiva.⁵³

Pretendimos, al trabajar en las dos vías, contribuir a la preparación de la ciudadanía para participar en el desarrollo de criterios propios sobre cómo quieren recibir sus servicios de salud, qué papel quieren que el Estado y las instituciones de salud asuman, y cuáles son sus responsabilidades frente a su propia salud, para que cuando llegara el momento de reformar el sistema estuvieran preparados para negociar los términos de esta reforma en igualdad de condiciones. No podíamos esperar lo mismo al interior de las instituciones del sistema, pues la rotación constante de sus equipos de trabajo no permite el aprendizaje ni la continuidad de los cambios que fueran resultado de la aplicación del Modelo de Interlocución.

Buena parte del diseño metodológico del Modelo de Interlocución se fundamentó en la decisión política de proponer mecanismos para reducir la brecha de poder, en cuanto a los alcances de incidencia de todos los actores en el desempeño del sistema de salud. Esta intención se mantuvo en las múltiples aplicaciones de la metodología –incluso entre actores que parecían abogar por una visión racional de la participación en los espacios públicos, aparentando posiciones más horizontales (por ejemplo, universitarios)–, en las cuales indiscutiblemente activaban sus capitales para la disputa del campo o espacio de interlocución.⁵⁴ Por ejemplo, encontramos en la observación de entonces que los

53. Aunque, de acuerdo con Bourdieu, mantuvimos mínimas aspiraciones en cuanto a posibles cambios estructurales en el sistema de salud, sí observamos algunos logros en el nivel local gracias a la metodología de interlocución. En este nivel, la agencia de los diferentes agentes y sus acuerdos propiciaron cambios en los mecanismos de atención en salud, especialmente en el Hospital de Nazareth. En otros casos, los líderes lograron mayor efectividad en su interacción con los responsables de los servicios de salud, como fue evidenciado en Maicao.

54. Puerta Silva et al., “Disputas en el campo universitario”.

usuarios del sistema, específicamente del Régimen Subsidiado,⁵⁵ son personas con bajo nivel de escolaridad, manipulables políticamente debido a su condición de vulnerabilidad y a su poca experiencia con un sistema político que los utiliza o los clienteliza. Tal vez todos estos factores expliquen su posición frente al sistema: no como ciudadanos sujetos de un derecho, ni como consumidores que exigen y escogen entre lo ofertado, sino como subordinados o como receptores de un favor.⁵⁶

Varios supuestos sustentaban esta intención de crear condiciones para la interlocución. El modelo promueve mecanismos y espacios no beligerantes⁵⁷ que tienen como fin lograr acuerdos y rutas de gestión de los disensos; en el caso del primer proyecto, para mejorar el sistema localmente. La metodología se concibe como un conjunto de procedimientos técnicos, pero también como un proceso de aprendizaje, en el cual se inculca en los agentes una actitud a la vez crítica y solidaria con respecto al objetivo común (en el caso del proyecto sobre salud, el desempeño adecuado de los servicios; en el caso del Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia, una universidad pluralista, incluyente y situada territorialmente). Buscaba acentuar igualmente la responsabilidad y la necesidad de participación, de modo que el resultado responda a las necesidades y expectativas de los actores involucrados. “Al mantener un espíritu no adversarial, los actores”, suponíamos, “participan con actitudes distintas en el Modelo”.⁵⁸ Esta condición implica para la metodología de interlocución crear condiciones de horizontalidad, esto es, espacios no jerarquizados ni politizados, en el sentido de que no estén capturados por alguno o algunos de los agentes.

55. El Régimen Subsidiado es un mecanismo del sistema de salud colombiano a través del cual la población más pobre, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud gracias al subsidio ofrecido por el Estado.

56. Dover y Puerta Silva, *El derecho a la salud*.

57. En el proyecto hablábamos de no adversariales. Dover y Puerta Silva, *El derecho a la salud*. Sin embargo, de acuerdo con la propuesta de Mouffe que diferencia adversario de enemigo y agonismo de antagonismo, nos parece que la idea de no adversarial puede confundirse con no conflictivo. Asumimos que el conflicto, es decir, lo político de las relaciones de la vida social se traslada a los espacios de interlocución que crea la metodología, pero esta regula y propone estrategias para que el otro se mantenga como adversario y no se convierta en un enemigo –siguiendo el léxico propuesto por Mouffe–. Chantal Mouffe, “La política y lo político”, en *En torno a lo político*, ed. Chantal Mouffe (Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2007), 15-40; Chantal Mouffe, *El retorno de lo político. Comunidad, ciudadanía, pluralismo y democracia radical* (Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S. A., 1999).

58. Dover y Puerta Silva, *El derecho a la salud*.

Posteriormente, reconocimos en todas las experiencias de aplicación que la metodología de interlocución, en realidad, creaba espacios altamente políticos, en el sentido de Chantal Mouffe, pero no violentos. El reto de la metodología es el logro de acuerdos y la exposición de los disensos, lo que conlleva necesariamente el reconocimiento de la riqueza del conflicto –no violento– en el ejercicio político y en las posibilidades que aporta para la formación de diferentes subjetividades democráticas.⁵⁹ Aunque la búsqueda utópica de consensos está en el espíritu de la metodología de interlocución, esta no excluye la valoración de las fronteras políticas, esto es, de las diversas posiciones de los sujetos políticos. De hecho, asume que existen múltiples posturas y apuestas por la posibilidad de llegar a acuerdos.⁶⁰

La otra ambición que tuvimos cuando diseñamos la metodología es que fuera situada. Es decir, que sus actividades y procedimientos fueran concebidos para aplicarse en el nivel preciso en donde se presenta el problema o la necesidad. La metodología favorece la interlocución y la participación en el nivel local –en el nivel de la interacción cara a cara de los agentes sociales–. En esta escala es en donde se interpretan, aplican e implementan las políticas nacionales de salud, que era nuestro foco entonces, dentro de contextos relacionales y culturales específicos cuyas características no pueden ser consideradas como un simple telón de fondo, sino como elementos activos, cuando no determinantes. Pero no solamente los aspectos relacionales –de tipo epistemológico, ontológico, moral y político– fueron esenciales para desarrollar esta metodología, otros factores que inciden en el desempeño del sistema de salud también resultaron definitorios para la participación y la interlocución entre los actores.

Tuvimos que abordar varias preguntas para desarrollar esta metodología de interlocución. La primera fue: ¿qué queríamos hacer con el espacio de la mesa de interlocución? Este espacio es más que la culminación de la metodología, queríamos que contribuyera al fortalecimiento de grupos sociales o

59. "Documento metodológico", Universidad de Antioquia.

60. Marcos Engelken-Jorge, "Democracia posnacional, dos debates teóricos: Habermas, Mouffe y el 'nacionalismo funcional'", *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, no. 19 (2008): 225-48, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2722864>

comunidades y al desarrollo de herramientas de autogestión en otros campos que les afectan. Otra pregunta fue: ¿qué actores incluir y en qué momentos? En este punto, el conocimiento del contexto es clave para identificarlos e identificar sus capitales y *habitus*, de modo que las estrategias de preparación sí fueran pertinentes para la interlocución. En el caso del proyecto sobre el sistema de salud, decidimos escalar los talleres, empezando con los usuarios, luego incluyendo a los agentes institucionales de primer contacto, y, finalmente, a los decisores. El trabajo de preparación tuvo dos énfasis en este caso: formar e informar sobre el funcionamiento del sistema y sobre los derechos en salud, y crear capacidades para identificar y generalizar problemas, priorizar y disponerse al acuerdo. En el caso de la universidad, hicimos actividades individuales y colectivas por tipo de agente –estudiantes, profesores, directivos, funcionarios administrativos, egresados–, para luego proceder a actividades más amplias de debate y a ejecutar las mesas de interlocución con representación de todos estos agentes. Una tercera pregunta era: ¿cómo asegurar que el espacio funcionara sin que se decantara por una dinámica beligerante o de ejercicio de la violencia simbólica? Hemos establecido tanto en ese primer proyecto, como en las siguientes aplicaciones la importancia de la sensibilización de los actores y el trabajo previo con ellos. Esencialmente, compartimos con ellos los beneficios individuales y colectivos de participar, conscientes de la pluralidad del proceso de interlocución.

Un cuarto elemento tiene que ver con las estrategias de preparación. En el caso de La Guajira, las personas estaban familiarizadas con los talleres y respondían a la convocatoria. Lo importante fue establecer las condiciones sociales (es decir el contexto) que permiten que las personas participen (igual que con la interlocución). En uno de los casos, luego de hacer varias convocatorias que quedaron desiertas, encontramos la explicación en la etnografía ya realizada. Las personas no podían asistir a estas actividades en la mañana porque se encontraban ocupadas en sus labores, de modo que la realización de los talleres solo era viable en la mitad de la tarde. De hecho, creemos que un enfoque etnográfico permite identificar los mecanismos más adecuados para trabajar con cada tipo de agente social involucrado, así como la información y la formación que necesitaba cada agente para poder posicionarse de manera más horizontal

en la interlocución, incluso para anticipar las experiencias y aspiraciones de las personas con respecto a la situación y al proceso mismo de interlocución. Es clave el conocimiento del contexto y de lo político desde una perspectiva situada tanto espacial y social, como históricamente. Por ello, un enfoque etnográfico es el más pertinente para concebir los momentos 1 y 2 de la metodología.

Si bien el origen de la metodología tenía como fin ofrecer alternativas a la participación social institucional y lograr que los ciudadanos y ciudadanas usuarias de los servicios de salud –en ese caso, afiliados al Régimen Subsidiado o personas no aseguradas, es decir, personas con escasos ingresos económicos, bajos niveles de escolaridad, condiciones ambientales nocivas y, en algunos casos, pertenecientes a grupos minoritarios étnicos, mujeres, adultos mayores, jóvenes– incidieran de manera clara y representativa en sus intereses y expectativas en el desempeño del sistema de salud, en este caso había notables brechas en los capitales y *habitus* consolidados de exclusión. Tal vez era un caso extremo que permitía validar si las actividades de los momentos 1 y 2 lograban preparar adecuadamente las condiciones de la interlocución, controlando las estructuras de los campos sociales de la salud en los que interactuaban cotidianamente los agentes ya mencionados.

En las otras aplicaciones fue posible ver que siempre eran necesarias las estrategias de intervención para la preparación de la interlocución, aun entre pares –alcaldes de municipios, profesores o directivos de una universidad pública–. Esto indica que la reflexión política, de las luchas de poder y de los capitales y *habitus* que condicionan la participación de agentes sociales en un proceso de incidencia en espacios públicos, y específicamente en política pública, debe ser central en la metodología de interlocución, pues no podemos esperar que las personas solo con su compromiso ciudadano participen racionalmente de procesos de interlocución que, al fin y al cabo, podrían eventualmente tener implicaciones sobre sus vidas.

Bibliografía

Abadía Barrero, César Ernesto y Diana Goretty Oviedo Manrique. “Itinerarios burocráticos de la salud en Colombia: la burocracia neoliberal, su estado y la ciu-

- dadanía en salud”. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, Vol. 9, no. 18 (2010): 86-102.
- Bourdieu, Pierre . “Espacio social y génesis de las ‘clases’”. En *Sociología y cultura*, 205-28. México D. F.: Grijalbo, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1990.
- _____. *Sociología y cultura*. México D. F.: Editorial Grijalbo, 1990.
- _____. *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Editorial Anagrama, 1997.
- _____. *La dominación masculina*. Barcelona: Editorial Anagrama, 2000.
- _____. *Propos sur le champ politique*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon, 2000.
- _____. *Campo de poder, campo intelectual. Itinerario de un concepto*. Tucumán: Montessor, 2002. <https://redmovimientos.mx/wp-content/uploads/2016/10/Bourdieu-P.-2002.-Campo-de-poder-campo-intelectual.-Itinerario-de-un-concepto.-Editorial-Montessor.pdf>
- _____. *El sentido práctico*. 1.ª ed. Barcelona: Siglo XXI de España Editores, 2007.
- Bourdieu, Pierre y Loïc Wacquant. *Una invitación a la sociología reflexiva*. 1.ª ed. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina, 2005.
- Calvelo Ríos, J. Manuel. “Los Modelos de Información y de Comunicación. El Modelo de Interlocución: un Nuevo Paradigma de Comunicación”. Tucumán, 2002. <https://silos.tips/download/los-modelos-de-informacion-y-de-comunicacion>
- Dover, Robert VH y Claudia Puerta Silva. *El derecho a la salud: la participación en el régimen subsidiado*. Medellín: Institutos de Estudios Regionales (Iner), Universidad de Antioquia, Colciencias, 2008.
- Engelken-Jorge, Marcos. “Democracia posnacional, dos debates teóricos: Habermas, Mouffe y el ‘nacionalismo funcional’”. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, no. 19 (2008): 225-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2722864>
- Gañán Echavarría, Jaime León. *Los muertos de la Ley 100. Prevalencia de la libertad económica sobre el derecho fundamental a la salud: una razón de su ineficiencia. Caso del Plan Obligatorio de Salud en el Régimen Contributivo*. Medellín: Universidad de Antioquia, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 2013.
- Hoyos, Juan José. “Muertos y paradojas de la Ley 100”. *El Colombiano*, 17 de septiembre de 2011. http://www.elcolombiano.com/muertos_y_paradojas_de_la_ley_100-AYEC_150365
- Kickbusch, Ilona, Suzanne Wait and Daniela Maag. “Navigating Health. The Role of Health Literacy”. London, 2006. <https://ilcuk.org.uk/navigating-health-the-role-of-health-literacy/>
- Martín-Barbero, Jesús. *De los medios a las mediaciones*. Ciudad de México: Editorial Gustavo Gili, 1987.

- McGregor, J. Allister. "Researching Well-Being: Communicating between the Needs of Policy Makers and the Needs of People". *Global Social Policy*, Vol. 4, no. 3 (2004): 337-58. <https://doi.org/10.1177/1468018104047491>
- Mouffe, Chantal. *El retorno de lo político. Comunidad, ciudadanía, pluralismo y democracia radical*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S. A., 1999.
- _____. "La política y lo político". En *En torno a lo político*. Editado por Chantal Mouffe, 15-40. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2007.
- Puerta Silva, Claudia y Alejandro Agudelo Calle. "Aportes de la televisión a la formación ciudadana en el contexto de las violencias del sistema de salud en Colombia". In *Globalization, Violence and Security. Local Impacts of Regional Integration*. Edited by Shirlita Espinosa and Antonella Fazio, 39-62. Bruxelles: P. I. E. Peter Lang, 2016.
- Puerta Silva, Claudia y Robert VH Dover. "Desarrollo de un Modelo de Interlocución para el Sistema de Salud basado en el Caso de la Guajira Colombiana". *Revista de Salud Pública*, Vol. 9, no. 3 (2007): 353-68.
- Puerta Silva, Claudia, Ochoa Sierra, María, Perdomo, Jenni & Katerine Montoya Castañeda. "Disputas en el campo universitario: la metodología integradora para la construcción colectiva del *Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia 2017-2027*". Inédito.
- Puerta Silva, Claudia, Katerine Montoya Castañeda y María Ochoa Sierra. *Proyecto Mesas de Interlocución Plan de Desarrollo 2017-2027. Versión No 2*. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios Regionales, Dirección de Desarrollo Institucional, 2017.
- Puerta Silva, Claudia y María Ochoa. "Red de Pensamiento Estratégico de la Universidad de Antioquia. Sistematización de una metodología para la interlocución". Medellín, Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios Regionales y Vicerrectoría de Extensión, 2013.
- Sanz, Camilo. "Ordinary Crisis: Cancer Care, Tutelas and the Outsourcing of Ethics in Neoliberal Colombia". *Boletín de Antropología*, Vol. 36, no. 61 (2021): 95-117. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/boletin/article/view/341888>
- Universidad de Antioquia. "Documento metodológico. Plan de Desarrollo 2017-2026 y sus Bases Estratégicas". Medellín, junio de 2016. <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/2e5fdcd7-8cff-41b0-b7a0-abef83204290/Documento+metodológico+PD+UdeA+2017-2026+V1+junio+2016.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ll.bYGM>
- Vicerrectoría de Extensión de la Universidad de Antioquia. "Iniciativa para el fortalecimiento de la interacción Universidad-sociedad". Medellín, Universidad de Antioquia, 2013.

- Vidales Gonzáles, Carlos. "Historia, teoría e investigación de la comunicación". *Comunicación y Sociedad*, no. 23 (2015): 11-43. <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n23/n23a2.pdf>
- Vizcarra, Fernando. "Premisas y conceptos básicos en la sociología de Pierre Bourdieu". *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, Vol. VIII, no. 16 (2002): 55-68. <https://www.redalyc.org/pdf/316/31601604.pdf>
- Winkin, Yves. *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*. Bruxelles: De Boeck Université, 1996.