

# Relaciones entre turismo, interpretación del patrimonio, psicología comunitaria e identidad. La organización obrera ceramista de Neuquén.

Noemi Josefina Gutierrez  
María Florencia Roma Montecino

Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue,  
Argentina. noemijosefinagutierrez@gmail.com  
florencia.roma@hotmail.com.ar

## *Resumen*

A partir de los trabajos llevados adelante en las cerámicas recuperadas Zanón y Neuquén, de la ciudad de Neuquén (Argentina), se pudo observar que el turismo puede ser una herramienta de recuperación identitaria de la organización ceramista, a partir de la interpretación del patrimonio como disciplina del turismo, que se nutre de las recopilaciones históricas, las técnicas que favorecen y hacen al guiado algo más que una mera explicación simple y estática. Pone el foco en los diferentes actores sociales. Apareciendo las contribuciones que puede realizar la psicología comunitaria. ¿Cómo puede relacionarse la psicología comunitaria con el turismo? En aportar sus posicionamientos y formas de entender la comunidad para poder abordar con pertinencia el turismo. Teniendo en cuenta esta forma de concebir la práctica turística, el aporte que realiza Maritza Montero en la psicología comu-

## *Abstract*

From the work made in the recovered/ recuperated ceramics Zanón and Neuquén, from Neuquén city (Argentina), it was observed that tourism can be an implement of identity recovery for the ceramist organization, from heritage interpretation as a tourism discipline, which draws on historical compilations, techniques that favor and make the tour guided more significant than just a simple and static explanation. It focuses on different social actors. Appearing the contributions that community psychology can make. How could community psychology relate to tourism? It could relate in providing its position and way of understanding the community to be able to deal with tourism. Taking into account this way of conceiving the practice of tourism, the contribution made by Maritza Montero in community psychology is of great help for this complex and multi-determined

nitaria es de gran ayuda para este complejo y multideterminado campo como lo es el turismo. La comunidad para Montero (2004) es un “Agente activo con voz, voto y veto” proporcionando herramientas para poder entender a la comunidad en su complejidad, ya que muchas veces se suele planificar para ella como si fuera pasiva y estática. Este tipo de aportes pone el foco en este rol activo, con participación y perspectiva que posee la comunidad.

subject such as tourism is. The community for Montero (2004) is an “active agent with voice, vote and veto” providing tools to understand the community in its complex, since it is often planned for it as if it were passive and static. This type of contribution focuses on this active role, with participation and community’s perspective.

### *Turismo, interpretación del patrimonio, psicología comunitaria e identidad*

La Interpretación del Patrimonio es una disciplina que permite comunicar a los visitantes y a los integrantes de una comunidad, los símbolos y significados de los bienes (materiales e inmateriales) de una sociedad, vinculando el contexto socio-territorial y los significados del patrimonio.

Lo planteado por Zizumbo Villarreal (2013), que “...es necesario construir una historia de la vida cotidiana vinculada a lo global en cada sociedad y en cada época. Producir un hombre nuevo ayudando a lo cotidiano a potenciar la plenitud que le es propia. Poner en libertad las virtudes de lo cotidiano, es decir, que los individuos en su vida cotidiana estén siempre en relación consciente con su unidad y con el género humano...” permite realizar asociaciones a los procesos de interpretación del patrimonio en el campo del turismo; lo cual posibilita nuevos vínculos entre los bienes sociales de un área, la comunidad y los visitantes, basados en la ética profesional, la integridad intelectual y la responsabilidad social, así como el respeto y sensibilidad hacia el significado de su patrimonio, singular e irrepetible.

La comprensión del significado del territorio, mediante la interpretación como disciplina del turismo y la recreación, debería contribuir a que la comunidad local y el visitante asuman nuevas formas de ver y valorar su identidad.

El análisis desde la psicología comunitaria si las prácticas turísticas recreativas son herramientas que propician la construcción comunitaria del territorio, en el trabajo de investigación, llevado a delante en las fábricas de cerámicas de la ciudad de Neuquén, en la Nordpatagonia Argentina, se desarrolló en el marco de la investigación-acción-participante. Proceso que permite identificar las necesidades y problemáticas existentes, reconocer los recursos humanos y patrimoniales, y formular soluciones con la participación activa de los distintos actores sociales involucrados en cada una de las etapas de la investigación.

### *La lucha obrera ceramista neuquina*

La lucha obrera ceramista neuquina es una organización sin precedentes. Una ardua manera de sobrellevar los avatares con los que se encuentra cualquier obrero dentro de una fábrica, con el particular escenario de un contexto desfavorable, en lo económico, social y político. En las entrevistas, realizadas en las cerámicas Neuquén / Cooperativa Confluencia y Zanón / FaSinPat, se pudo observar como aquellas personas que trabajan y trabajaron en estas fábricas pusieron no sólo su mano de obra y su fuerza de trabajo al servicio de un proyecto, sino también el cuerpo como simbolismo a un organización que requería de pensar, discutir, consensuar, planificar, imaginar y por sobre todas las cosas, comprometerse y responsabilizarse. No solo eran trabaja-

dores. Ahora ellos mismos son los que ponen las reglas del juego, y deciden como mover sus fichas. Son sus propios patrones, lo cual no es nada sencillo, tuvo sus altibajos, sus bajas de empleo, producción y compromiso de este cambio.

Muchas veces este complejo manejo de la situación fue valorado en diferentes niveles inimaginables, como el reconocimiento a nivel internacional, el ser ejemplo; el respeto y la ayuda de un pueblo. Sin lugar a dudas la responsabilidad del trabajo es colectiva. Es por estas experiencias colectivas, que los obreros quieren que se recuerde la lucha ceramista. Esta lucha es símbolo de la recuperación de un puesto de trabajo, donde, no solo la recuperación es tangible sino la dignidad del trabajador como intangible.

Más bien en ese recuperar lo tangible se recupera lo intangible, la dignidad, el empoderarse como colectivo y es allí donde el patrimonio de la lucha obrera ceramista está inmerso en una particular característica que lo hace aún más interesante. No es solo una historia, no es solo una fábrica, es una experiencia que sirvió de puntapié para repensar-repensarnos en esta sociedad, con un sistema neoliberal extractivista y un desarrollo local de similares características. Es aquí donde nos preguntamos ¿cómo el turismo es una herramienta de recuperación identitaria de la organización ceramista en la ciudad de Neuquén?

La respuesta está en la interpretación del patrimonio como disciplina del campo del turismo y la recreación.

La interpretación como práctica turística recreativa, comunica el valor simbólico del patrimonio, el cual está arraigado y forma parte de un territorio, entendiendo al territorio como el espacio social y significativo de una sociedad, a partir del cual construye su identidad. Autores como Prats (1997) señalan que el patrimonio es fundamentalmente histórico, aunque incesantemente incrementado por las creaciones del presente, que le confiere un carácter procesual y dinámico, que se re-articula constantemente en función de contextos socio- históricos específicos, en los cuales y por medio de los cuales, se producen, transmiten y reciben tales formas simbólicas a la sociedad.

El patrimonio, entendido como aquellos bienes culturales y naturales que constituyen formas de expresión y modos de vida propios de un pueblo, se ha revelado como un medio eficaz para la reafirmación de identidades culturales, definir singularidades y realzar la memoria histórica.

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio (2000) define a esta disciplina como “El arte de revelar in situ el significado del legado natural y cultural, al público que visita esos lugares en su tiempo libre”. Con el transcurrir del tiempo, en el año 2012, Jorge Morales Miranda y Sam Ham redefinen a la Interpretación del Patrimonio como “...un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el territorio, logrando que genere sus propias reflexiones para

que lo aprecie y disfrute...”.

Estas definiciones enmarcan aspectos fundamentales al momento de pensar las estrategias de comunicación, ya que toda intención de proporcionar interpretación lleva implícita una meta muy clara, comunicar a quienes lo visitan o a los integrantes de la comunidad, el significado del patrimonio de una comunidad, vinculando el contexto socio- territorial, símbolos característicos de sus habitantes y las significaciones de esos territorios, que constituyen la imagen simbólica a través de los cuales se refleja e identifica la sociedad.

En este proceso de comunicación que plantea la interpretación del patrimonio, es fundamental la relación que se establece entre el público- sociedad local y su patrimonio. Se pretende que luego de la experiencia interpretativa, el visitante adquiera una visión distinta y singular del lugar, dirigiéndose a la sensibilidad y capacidad de asombro y análisis de las personas e incrementando el disfrute, orientándolos hacia el respeto a la diversidad cultural y natural.

La comprensión de los valores simbólicos del territorio a nivel local, ponen de manifiesto que la lucha por la identidad territorial no es un asunto del pasado. Los distintos grupos sociales se vinculan a su patrimonio gracias a procesos simbólicos y afectivos que permiten la construcción de lazos y sentimientos de pertenencia. La relación patrimonio- identidad y memoria colectiva, sin embargo, sólo puede ser problematizada si lo concebimos como una construcción social en contextos y procesos socio históricos específicos en los cuales y por medio de los cuales, se producen y reciben, poniendo en evidencia su papel como instrumento de identificación colectiva de un grupo frente a otro, pero también su rol como instrumento de diferenciación social.

### *Relación entre psicología comunitaria y turismo*

Se puede relacionar la psicología comunitaria con el turismo, a partir de los aportes de sus posicionamientos y formas de entender a la comunidad para abordar con pertinencia el turismo como herramienta contributiva hacia la comunidad.

Se puede entender la Psicología Comunitaria, como aquella que se consolida fundamentalmente para tratar de responder a los requerimientos de las nuevas realidades sociales, sobre todo las referidas a la exclusión social, pobreza y violencia. “(...) Su objetivo es la resolución de problemas de la más diversa naturaleza (educacionales, culturales, salubristas, económicos, alimentarios, etc.) a través de variables psicosociales y desde una postura protectora, promocional y preventiva, teniendo como objetivo final el desarrollo humano y comunitario integral (...)” (Ussher, M.: 2006).

Por su parte Maritza Montero (2004) define la Psicología Comunitaria como:“(...) Esta rama de la psicología, que marca su carácter orientado hacia

la transformación social y personal, dinámico, contextualizado, participativo, político, preventivo, generador de una praxis que al intervenir produce resultados concretos y reflexión teórica, consciente de la diversidad de carácter temporal y espacial proveniente del relativismo cultural. Se señalan asimismo las relaciones y diferencias con otras formas de aproximación a las comunidades, tales como el desarrollo comunal, al igual que sus puntos de contacto con otras ramas de la psicología y con otras ciencias sociales con las cuales mantiene vasos comunicantes y que, además, estuvieron presentes en su surgimiento y le han aportado conceptos y métodos, luego modulados y transformados en el campo psicológico comunitario. (...)"

Dentro de este panorama es que aquellos marcos legales como la Declaración de Caracas (1991) y Declaración de Alma Ata (1978) proclaman una relación entre los sujetos y el territorio donde la identificación, el cuidado-preservación y manejo del mismo es incluido dentro de la salud de los sujetos, entendiendo a la salud como proceso complejo multideterminado que ya no hablamos de la presencia o la ausencia de la enfermedad sino de un proceso complejo, donde el turismo como herramienta podría proporcionar formas de manejo del territorio acorde a estos planteos comunitarios, enfocándose en quienes realmente habitan y son parte de ese territorio, siendo así este turismo ético y al mismo tiempo en pos de nutrirse de otras ciencias y abrir el campo para comprender que el eje economicistas neoliberal ya que no es una forma de respuesta a las necesidades poblacionales actuales, sino más bien es una respuesta a las demandas mercantilistas que poco consideran a las comunidades y su salud.

Así las visitas guiadas enmarcadas en la interpretación del patrimonio como disciplina del campo del turismo, son entendidas como un proceso de decodificación, donde el guía intérprete busca transformar el lenguaje técnico a uno más accesible al público, develando así los significados y buscando la provocación y la estimulación, siendo el visitante quién relacione las nuevas ideas con lo que conoce. Por ende, este proceso (la visita guiada) puede ser una de las tantas formas de trabajar las gestiones sociales de los territorios, abordando así la problemática en juego sin caer en reduccionismos. Poniendo en juego voces que cuentan y son parte de la gran construcción que es el patrimonio, valorizándolo y resignificándolo en cada palabra, gesto, foto.

Teniendo en cuenta esta forma de concebir a la práctica turística, el aporte que realiza Maritza Montero en la psicología comunitaria es de gran ayuda también para este campo tan complejo y multideterminado como lo es el turismo. La comunidad para esta autora es un "Agente activo con voz, voto y veto" (Montero, M: 2004), proporcionando herramientas para poder entender a la comunidad en su complejidad, ya que muchas veces se suele planificar para ella como si fuera pasiva y estática. Este tipo de aportes pone el foco en este rol activo, con participación y perspectiva que posee la comunidad. El empoderar a la comunidad, apostar a su saber y co-construir con ella es

propio de este posicionamiento, de esta forma de entender y comprender otro saber, totalmente válido como lo es lo académico-teórico, pero este saber de la comunidad basado en la experiencia, la cotidianeidad, la cultura, es un saber que al valorizarlo los resultados de aquellas intervenciones profesionales apuntan a considerar varios actores en juego y poder implicar y responsabilizar a todos los actores partícipes de esta realidad. Dentro de esta corriente la investigación acción participativa (IAP) es este posicionamiento ético político e ideológico sobre este otro, sobre esos otros, poder aprender con ellos y en pos de ellos, es decir generar un cambio social de aquellas situaciones que se presentan como malestar y que los profesionales en conjunto con la comunidad creen que merecen una mirada crítica y una revisión de esas formas, este cambio social es un movimiento de recreación permanente de la existencia colectiva, de carácter político, donde se produce una intervención conjunta para lograr el fortalecimiento y el cambio.

Si entendemos el campo del turismo en su complejidad fundante podemos retomar algunos planteos de Margarita Ussher (2006) donde pensar el mundo desde la perspectiva de la complejidad, es no poder responder los interrogantes con definiciones cerradas o fronteras rígidas. Las teorías, las metodologías poseen transversalidades enriquecedoras que nos llevan a pensar más allá y encontrar fertilidad en territorios fronterizos.

Así mismo es interesante pensar la lucha obrera neuquina desde algunos aportes de dicha autora, lo cual no hacen más que enriquecer estos puntos de partida del patrimonio neuquino. Es pensar que la subjetividad en su contexto social es una tarea que involucra lo ético político como dimensiones en la construcción paradigmática, la dimensión ética es aquella donde se explicita desde que valores se trabaja, en el respeto por la dignidad y derechos, el otro como actor social, promoviendo la autonomía y protagonismo en grupos y movimientos comunitarios, valorando los recursos de cada comunidad. La dimensión política hace referencia al ámbito público, a la circulación del poder, al ejercicio de la ciudadanía. Así poder tener presente esto a la hora de abordar una problemática en una comunidad, es también poder pensar en lo histórico como un elemento importante, ya que la memoria histórica que no solo permite recuperar el pasado, sino que analiza la forma en que ese pasado resignifica y construye el presente.

Margarita Ussher en su texto relata "(...) La memoria, como práctica social, dice Gaborit, "es una actividad continua de producción, reproducción y alteración de la realidad", (Gaborit. 2005. Pág. 126). Estudiar la memoria implica simultáneamente estudiar el olvido, que es el silencio de la memoria. La memoria y el olvido se ejercitan tanto desde los poderes establecidos como desde las múltiples resistencias que los confrontan y evaden. Las luchas por el poder son también luchas por la memoria" (Calveiro. 2005. Pág 115.) La teoría y las prácticas profesionales también se elaboran desde construcciones históricas, que incorporan memorias y olvidos, en función

de los intereses que tienen más poder (...)", es decir que pensar lo histórico es también pensar quien cuenta esa historia y como la cuenta, las cuotas de poder que impregnan las historias es también poder desentrañar el complejo entramado patrimonial de lucha obrera ceramista neuquina.

La Incorporación del conflicto dentro del paradigma de abordaje es un aporte retomado de Ussher Margarita, "(...) El conflicto forma parte constitutiva de la vida del hombre. Conflicto proviene del latín *confluere* (fluir con otro) Es percibido como tensión, cuando individuos o colectivos sociales son sometidos a fuerzas que se oponen o excluyen mutuamente. Tiene componentes subjetivos y vinculares. Los conflictos se construyen en el interjuego de diferentes estructuras (sistemas valorativos, representaciones sociales, sistemas de poder, etc.) y se expresan a través del lenguaje, en la interacción, en un contexto determinado. Los conflictos son un llamado a realizar cambios, son expresión de situaciones de crisis que provocan la necesidad de redefinir relaciones. Estas son inevitables y suelen expresarse en tensión, aumento de la incertidumbre sobre el futuro, sufrimiento, confrontación, competencia, quejas, disputas, violencia. La valoración que se hace del conflicto no depende sólo de sus componentes concretos sino también del significado que las personas le asignan a través de la construcción social del mismo. No nos encontramos entonces frente a realidades tangibles sino frente a relatos que nos hacemos a nosotros mismos y les hacemos a los demás. Vemos entonces que el problema no radica en la existencia del conflicto sino en la forma de percibirlo, transitarlo e intentar resolverlo. Está presente en una misma situación la perspectiva de amenaza y la posibilidad de crecimiento. Rescato nuevamente el concepto de resistencia, a veces silenciosa y dolorida, frente a conflictos que no pueden resolverse por diferencias de poder muy significativas. A veces, todo lo que podemos hacer desde nuestras intervenciones es acompañar este tipo de resistencia, desde un discurso oculto primero y paulatinamente más visibilizado. (...)"

Es así como repensar los conflictos económicos, sociales y políticos que dieron surgimiento a la lucha obrera ceramista neuquina, es pensar las diferentes voces que dan surgimiento a este tipo de resistencias, de trincheras ante el dolor, la injusticia y más que nada la desidia de un estado que no se hace presente en situaciones de crisis.

Así, el no interrogarse acerca de la dimensión ético-política en nuestro accionar de investigadores, es solo actuar en función de los intereses de los que tienen más poder, invisibilizando diferentes actores bajo una falsa neutralidad. La mirada ética es la que propicia de manera intermitente la indignación ante la injusticia y ella nos lleva a pensar en nuevas formas de construcción de las relaciones humanas, partiendo así de un proyecto donde el fin sea esta humanidad, y su bienestar.

Es así que pensar la lucha ceramista neuquina como patrimonio, involucra algo más que una simple mostración de lo que fue y es, sino que implica

adentrarse en esa lógica, escuchar más allá de lo conocido y repensar la importancia de los mensajes que los obreros quieren transmitir en las poblaciones que se acercan, es ir adentrándonos en algo mucho más importante, el significado y como este opera en la identificaciones que las ciudades poseen. Así el turismo es una disciplina que fugando con otras fronteras como la sociología, la psicología comunitaria, entre otras disciplinas no hace más que poder divisar los problemas y abordarlos de manera pertinente, nutriéndose en una práctica que construye teoría constantemente.

### *Bibliografía*

**Declaración de Caracas.** En Gonzáles Uzcátegui, R; Levay, I (eds.) (1991): Reestructuración de la Atención Psiquiátrica: Bases conceptuales y guías para su implementación. OPS. Washington D.C. pag. X-XI.

**Ham, S.** (2014). Interpretación. Para marcar la diferencia intencionadamente”. España. AIP.

**Montero, M.** (2004). “Introducción a la psicología comunitaria”. Buenos Aires: Paidós.

**Morales Miranda, J** (2001): “Guía Práctica para la Interpretación del Patrimonio”. Andalucía, España. Editorial Tragsa.

**OMS/UNICEF.** (1978). Declaración de Alma-Ata. Atención Primaria de la Salud. Ginebra. Organización Mundial de la Salud.

**Prats, Ll.** (1997). “Antropología y Patrimonio”. Barcelona. Editorial Ariel.

**Ussher, M.** (2006). “El Objeto de la Psicología Comunitaria desde el paradigma constructivista”. En: Análisis y construcciones teóricas. Revista: Psicología para América Latina. Nro 5.