

# El trabajo social ¿Tecnología?

## APUNTES PARA UNA REFLEXION SISTEMATICA

ATALIVA AMENGUAL  
Profesor Instituto de Ciencias  
Políticas de la U. C.

### INTRODUCCION

Las líneas que siguen dan cuenta de un trabajo que estamos realizando con profesores de la Escuela de Trabajo Social en el Taller Experimental de Tecnología Social.

Cuando hablamos de trabajo social lo hacemos al mismo tiempo en un sentido general y en otro específico.

Cuando hablamos de trabajo social nos referimos en general a todas las tecnologías que tienen por objetivo modificar la realidad social, así, por ejemplo: pedagogía, periodismo, etc., y también nos referimos específicamente a la disciplina y profesión denominadas "Trabajo Social", cuyos antecedentes históricos se denominaban "Asistencia Social" y "Visita Social".

Asimismo nos parece una buena oportunidad para hacer y mostrar el servicio que pueden ofrecer los profesores de metodología de la ciencia al colaborar en la reflexión con quienes se dedican a una disciplina determinada.

Finalmente anotamos que hacemos una especial y reiterada referencia a la *Revista de Trabajo Social* de la Universidad Católica de Chile, por cuanto es en la Escuela de Trabajo Social de dicha Universidad donde, por convenio con el Instituto de Ciencia Política, ejercitamos un fecundo diálogo del cual este y otros trabajos dan, en parte, cuenta. No desconocemos que habría otras revistas que podrían citarse con igual o mayor propiedad, pero es comprensible que lo más próximo sea objeto de referencia. Esta referencia a lo pró-

ximo expresa un privilegio comprensible, pero en ningún caso un exclusivismo inexcusable.

Es en este contexto en que nuestra intención y el trabajo mismo se harán inteligibles.

### CAPITULO I

#### EL TRABAJO SOCIAL COMO DISCIPLINA TECNOLÓGICA

##### I. 1. *El Trabajo Social*

Con el fin de asegurar una mínima acumulatividad y una secuencia a los lectores de la *RTS* me permitiré recordar algunas proposiciones hechas en los números anteriores de esta Revista respecto al trabajo social.

Recuérdese además que esas proposiciones, a su vez, se fundaban, y de algún modo resumían, los esfuerzos hechos en Chile durante un largo y complejo período de vida social, de la vida universitaria y de la profesión.<sup>1</sup>

Pilar Alvaríño señalaba que el Trabajo Social pasó "del cumplimiento de una función más bien asistencial, a una función orientada a capacitar y a organizar a la comunidad para que asuma una posición participativa en la transformación de la sociedad".<sup>2</sup> Más adelante señala que la actividad social del trabajador social consistiría en una nueva concepción del Trabajo Social, en "actuar ahora con todos los beneficiarios, adscritos o po-

<sup>1</sup> Alvaríño Pilar. El Proyecto como modelo de acción social, *RTS* N° 11, página 11.

<sup>2</sup> Loc. cit. pág. 12.

tenciales del sistema, capacitando y motivando su incorporación a la toma de decisiones que repercuten directamente en el enfoque y calidad de los servicios que se les ofrecen".<sup>3</sup>

En el número anterior de la misma Revista<sup>4</sup>, en parte del documento básico de la reestructuración de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile, se señala<sup>5</sup> que "el Trabajo Social podría clasificarse como una tecnología". Más adelante tratando de especificar esta afirmación se dice que "enfrenta y modifica situaciones sociales, enfocándolas como un todo".<sup>6</sup>

Se podrían seleccionar de los mismos artículos citados otros párrafos, pero para nuestros objetivos bastan los señalados.

Estos esfuerzos de dilucidación manifiestan el dinamismo de una disciplina y la responsabilidad de los profesionales que la ejercitan. Sin duda estos y otros intentos que podrían mencionarse están dando frutos apreciables para la vida social.

Teniendo en cuenta todo lo afirmado, es conveniente señalar la necesidad de seguir en esa línea de indagaciones y reflexiones, pues a pesar de los aportes lúcidos realizados hasta el presente, aún parecen no estar lo suficientemente claros cuáles sean los objetos, objetivos y procedimientos del Trabajo Social en el presente. Ello no es característica exclusiva de esta disciplina y de la profesión que de ella se hace. Más aún, es buena señal que ello ocurra, pues manifiesta una sensibilidad y dinámica que permiten evitar los anacronismos disciplinarios y profesionales y readecuar las actividades humanas a las situaciones aceleradamente cambiantes de nuestra sociocultura.

## 1. 2. *El Trabajo Social como disciplina tecnológica*

Es claro que es empresa riesgosa reflexionar sobre un objeto sobre el cual se tiene conocimiento imperfecto y que por consecuencia es difícil de problematizar dilucidadamente. Correr ese riesgo es, sin embargo, inevitable si no se quiere abandonar la empresa de pensar. Así, pues, lo que sigue es más bien la búsqueda de caminos, más que un camino.

Dentro de esos límites, sin embargo, es posible ir señalando con cierta seguridad algunos aspectos:

### 1) *El Trabajo Social es una disciplina*

El primero de ellos es que el Trabajo Social es o por lo menos aspira a ser una disciplina, o en otras palabras, un rigor institucionalizado.

En un trabajo anterior<sup>7</sup> intentamos explicar qué entendíamos por disciplina y por qué la hacíamos sinónimo de rigor institucionalizado, y decíamos que lo considerábamos rigor por ser un ejercicio metódico pleno. Asimismo en la medida que el rigor se transformaba en la norma conductual de un grupo, decíamos que era institucionalizado.

El método lo veíamos como una manera racional de proceder respecto de los fines, los medios y a las relaciones entre medios y fines.

Así, de lo dicho se desprende que cuando decimos que el Trabajo Social es una disciplina, o que intenta serlo, estamos aludiendo a que pretende proceder de modo racional, metódicamente, y hacerlo de manera plena, y, por otra parte, pretende que esta manera de proceder sea una norma de conducta compartida por quienes se dedican al Trabajo Social.

### 2) *El Trabajo Social es una disciplina social*

El segundo aspecto es el que esta disciplina tiene por objeto "lo social". Este término "social" está insuficientemente dilucidado respecto a su contenido conceptual. Así, por ejemplo, el término, a veces, alude a la "comunidad"<sup>8</sup>, o a "todos los beneficiarios, adscritos y potenciales del sistema"<sup>9</sup>; otras veces, el "ámbito de acción va de la política a la administración y de allí a la comunidad"<sup>10</sup>, o es una actividad que "se da fundamentalmente a nivel de las personas y los grupos, si bien es cierto no podrá desentenderse de la acción a nivel de la estructura social".<sup>11</sup>

<sup>7</sup> Amengual, Ataliva, "Reflexión sobre la Tecnología". RTS Nº 12, pág. 12 (La racionalización de las actividades).

<sup>8</sup> Alvaríño, Pilar, RTS Nº 11, pág. 12 (Un nuevo enfoque de la profesión).

<sup>9</sup> Ibid. pág. 13.

<sup>10</sup> Ibid. pág. 14 (La Comunidad).

<sup>11</sup> Parte del documento básico de la reestructuración de la Escuela de Trabajo Social de la U. Católica. RTS Nº 9-10, pág. 12 (El objeto de acción del Trabajo Social).

<sup>3</sup> Loc. cit. página 13.

<sup>4</sup> RTS Nº 9-10.

<sup>5</sup> Página 11.

<sup>6</sup> Loc. cit.-idem.

Se podría aumentar el número de las citas, pero probablemente llegaríamos de todos modos a decir que "tiene un campo de acción muy amplio al igual que la gama de sus funciones, siendo por lo tanto difícil lograr una delimitación precisa".<sup>12</sup>

Hoy nos parece un indicio que permitiría encontrar una vía de mayor especificación cuando se dice que "enfrenta y modifica situaciones sociales enfocándolas como un todo".<sup>13</sup>

Las expresiones "situación social" y "como un todo" parecen ofrecer un buen campo para el análisis reflexivo que se orienta a delimitar el objeto de la disciplina, pues por una parte se alude a una categoría abstracta que permite clasificar a los grupos y personas en cuanto miembros de grupo y por otro se enfatiza un modo de enfocar esas entidades como totalidades, lo que por consecuencia exige una comprensión compleja. Reiteramos que sólo es un indicio que se nos aparece fecundo intuitivamente, pero es eso y nada más. Sólo mayor reflexión nos permitiría saber si efectivamente lo es.

Lo que sí queda claro es la necesidad de dilucidar el objeto sobre el cual se quiere influir y el aspecto bajo el cual se quiere influir sobre él. El intento de elevar el nivel de racionalidad de una actividad no permite cejar en ese intento por difícil que aparezca y aquí, sin duda, hay un problema relevante y ciertamente complejo para quienes reflexionan sobre la disciplina y la profesión.

### 3) *El Trabajo Social como disciplina tecnológica*

Las reflexiones que aquí haremos están fundadas en un trabajo publicado en un número anterior de la Revista de Trabajo Social<sup>14</sup>, por lo tanto, la aclaración o profundización de las proposiciones que aquí haremos pueden buscarse en él.

El primer punto a subrayar es que el Trabajo Social "enfrenta y modifica situaciones sociales".<sup>15</sup> El objetivo de la actividad es modificar la realidad social y, por lo tanto, se

le puede aplicar todo lo que decimos respecto a las actividades orientadas al hacer.<sup>16</sup> Pero ese objetivo modificador quiere obtenerse de manera eficaz, lo que exige que la acción sea racional, más aún, disciplinada.<sup>17</sup> En otras palabras, no basta una práctica modificatoria que se desarrolle por tanteos, por ensayos de acierto y error, sino que se exigen procedimientos no sólo eficientes sino eficaces, es decir, debe ser una actividad técnica.<sup>18</sup>

Pero la tendencia por racionalizar las actividades hace que se intente no sólo saber cómo proceder de manera racional, de manera técnica, sino que seamos impulsados a saber por qué ese modo de proceder es eficaz. No nos basta ser eficaces, requerimos explicarnos la eficacia.

Por otra parte, la rapidez de los cambios de la realidad social hace necesario de manera constante variar las técnicas; asimismo, la acumulación progresiva de distintas técnicas requiere de criterios para elegir aquellas adecuadas a cada situación y propósito. En fin, estas y otras razones que podrían aducirse nos manifiestan los motivos subyacentes a esa búsqueda, que permita explicarse la eficacia de los procedimientos técnicos que se requieren para la modificación de la realidad social. En otras palabras, nos darán razón de por qué el Trabajo Social se plantea la necesidad de erigirse en disciplina tecnológica. La necesidad de asegurar la eficacia nos lleva a considerar el Trabajo Social como tecnología.<sup>19</sup>

Hacer del Trabajo Social una actividad no sólo práctica, ni aun sólo técnica, sino tecnológica, plantea el requerimiento de construir un conocimiento tecnológico. Este conocimiento será una resultante de aplicar el método científico a los problemas prácticos que se plantean en el "enfrentamiento y modificación" de la realidad social.

La aplicación del método de la ciencia a los mencionados problemas generará teorías tecnológicas, reglas fundadas y datos que serán a la vez culminación de una etapa y punto de partida de otra en un proceso que siempre será inacabado, haciendo patente la necesidad permanente de la investigación. Esta necesidad se hace más evidente si se tiene en

<sup>12</sup> Ibid. pág. 11.

<sup>13</sup> Ver referencia 6.

<sup>14</sup> Amengual, Ataliva, "Reflexión sobre la Tecnología", RST N° 12.

<sup>15</sup> Ver referencia 6.

<sup>16</sup> Amengual, opus. cit. pág. 10.

<sup>17</sup> Ibid. pág. 12.

<sup>18</sup> Ibid. pág. 14.

<sup>19</sup> Ibid. pág. 16.

cuenta que las hipótesis contrastadas y los datos precisos no son suficientes para asegurar el éxito pleno de una acción, pues, en toda acción intervienen muchas otras variables.

Cabría preguntarse si estas reflexiones no podrían ser calificadas de especulaciones alejadas de la realidad del Trabajo Social.

Creemos que nuestras reflexiones no son simplemente aplicaciones deductivas, coherentes en el mejor de los casos, pero no atinentes a la realidad del Trabajo Social.

Nos parece interesante señalar que esfuerzos como los planteados, por ejemplo, en el trabajo de Pilar Alvaríño ya citado<sup>20</sup> sobre "El proyecto como modelo de acción social", nos manifiestan la tendencia a construir un conocimiento tecnológico, puesto que se orienta a la construcción de modelos que son el instrumento articulador entre la ciencia y la técnica.<sup>21</sup>

El intento que mencionamos se ubica en el nivel de la operación en un complejo caracterizado por la política social, el sistema burocrático, la comunidad; y como tal proporciona acumulaciones para la construcción de teorías tecnológicas operativas.<sup>22</sup>

Asimismo, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile, en su documento de reestructuración, clasifica su quehacer como tecnología, explicitando cuál es la referencia conceptual del término.<sup>23</sup>

De lo dicho puede verse que las reflexiones también responden a la dinámica concreta, aquí y ahora, de la disciplina y la profesión.

Así pues puede afirmarse la necesidad y la existencia de una búsqueda por constituir el Trabajo Social como tecnología. Esta búsqueda está llevando a pensar en modelos que son los instrumentos generadores de conocimiento tecnológico al articular la ciencia y la técnica con propósito de modificar la realidad social.

En este trabajo no pretendemos analizar los logros de esta búsqueda, sino hacerla patente y además recalcar la importancia que ella tiene para el futuro disciplinario y profesional del Trabajo Social.

## CAPITULO II

### EL TRABAJADOR SOCIAL

Cuando hablamos del trabajador social empleamos una categoría profesional que abarca una multiplicidad de individuos que actúan de diversas maneras.

Una observación, no metódica pero atenta, nos permite ver que diversos individuos, todos ellos trabajadores sociales, actúan de modos muy diversos. En algunos casos podemos observar ciertos comportamientos profesionales que se caracterizan más por ser un tanteo, un ensayo por aciertos y errores y que nos hace ver al trabajador social como un "práctico" eficiente, pero no siempre eficaz.

Creemos que éste es un efecto retardado de ciertas etapas del desarrollo del Trabajo Social como profesión y de manera especial de ciertas etapas de la historia del desarrollo de las Escuelas de Trabajo Social. Ciertos profesionales por diversas causas han quedado fijados en pautas de comportamiento típico de una etapa de dicho desarrollo. Este hecho ha ocasionado la necesidad de cursos de "reciclaje".

Otros trabajadores sociales actúan con una más evidente racionalidad y sus comportamientos tienen las características de las conductas propiamente técnicas. El avance en las técnicas sociales ha hecho también necesarios cursos de perfeccionamiento.

En otros casos el trabajador social, por diferentes motivos, se comporta de manera semejante al científico social.

Hay casos también en que el comportamiento del trabajador social aparece casi idéntico al de un activista político.

Sabemos que hemos hecho una esquematización que no es, ni pretende ser, exhaustiva de los diversos modos de comportamiento de los trabajadores sociales. Su intención es mostrar que hay una pluralidad de estilos de trabajo y que no es fácil encontrar un comportamiento uniforme ni característico del trabajador social.

Sin duda ninguna el perfeccionamiento de la disciplina y el desarrollo de las Escuelas de Trabajo Social harán que decrezca esta dispersión de comportamientos. De todos modos es necesario tener en cuenta que esta diversidad de comportamientos corresponde a una diversidad de causas y circunstancias.

<sup>20</sup> Ver referencia 1.

<sup>21</sup> Véase al respecto RTS N.º 12, pág. 20.

<sup>22</sup> Véase al respecto BUNGE, Mario, *La investigación científica*, Edit. Ariel, Barcelona 1969, pág. 634.

<sup>23</sup> Véase referencia 5.

Muchas veces el trabajador social ha tenido que enfrentarse a la realidad social con una formación que consideraba enfáticamente aspectos éticos de la vida social, pero que no proporcionaba instrumental técnico. Otras veces el trabajador social recibió conocimientos técnicos abstractos, pero careció de la posibilidad de desarrollar habilidades técnicas. En otras ocasiones observamos trabajadores sociales que recibieron una formación técnica también a nivel de habilidades, pero que correspondía a técnicas sociales que quizá ya eran relativamente anacrónicas en el momento de ser enseñadas y, por lo tanto, de poca utilidad para cuando tuvo que enfrentarse con la realidad. En otros casos, la formación técnica fue adecuada, en cuanto a conocimientos, habilidades de técnicas vigentes y útiles, pero restringida a cierto tipo de funciones que desarrolla el trabajador social y que muchas veces no corresponde a la función que de hecho tal trabajador social tiene que realizar.

Las razones explicativas de estas situaciones son múltiples. Lo que interesa destacar es que en todos estos casos, por diversos que sean, el trabajador social, a pesar de haber realizado esfuerzos —a veces extraordinarios—, se encuentra en la imposibilidad de enfrentarse técnicamente con la realidad y por consecuencia no le queda más alternativa que enfrentarse prácticamente, aunque no sea su deseo y aunque comprenda lo inadecuado de un enfrentamiento práctico, que lo obliga al tanteo. Esta situación es dramática, pues en muchas ocasiones —quizá las más de las veces— el trabajador social siente la necesidad de capacitarse técnicamente, pero por diversas causas no tiene oportunidades.

Me cuido pues muy bien de tener una mirada displicente para quienes así trabajan; por el contrario, creo que son dignos de aprecio por su constante esfuerzo y merecedores de tener más oportunidades de perfeccionamiento de las que suelen tener. Hay quizá algunos trabajadores sociales que sí son un verdadero freno para la disciplina y la profesión y son aquellos que postulan implícita o explícitamente una concepción que denominaré “practicista” y que consiste en despreciar la teoría y la técnica y en afirmar que la “práctica” es lo único que vale y sirve. En la mayoría de los casos, esta postura en-

cubre una manifiesta ignorancia respecto a la función de la teoría o, lo que es peor, se trata de una racionalización de personas intelectualmente perezosas.

Si a lo anterior se agrega que por una parte es fundado presumir que el proceso de cambios en la sociedad se acelerará y requerirá de continuas adaptaciones del comportamiento del trabajador social y por otra parte se aumentarán y diversificarán las técnicas disponibles para influir en la vida social, aparece claro que aumenta la posibilidad de que el trabajador social se vea reducido a enfrentamientos prácticos.

Así pues el trabajador social, para poder ser eficaz en esta situación, requiere ser capaz de asimilar rápidamente nuevas técnicas, ser capaz de discriminar entre técnicas de desigual eficacia, estar capacitado para elegir entre diversas técnicas de acuerdo al problema de que se trate, y —lo que es más importante— estar preparado para poder usar las acumulaciones de las diversas ciencias. Lo anterior no parece factible si el trabajador social no logra proceder como tecnólogo.

Si se quiere que el trabajador social no actúe con un enfrentamiento práctico, de ensayo, si se necesita que actúe técnicamente y más aún que pueda tener capacidad de trascender las técnicas para elegir entre ellas las más eficaces de acuerdo a los requerimientos de la acción en un medio social en cambio a veces acelerado, si se requiere que pueda apropiarse de las nuevas técnicas sociales que se generan, si todo eso se quiere, es necesario —como decíamos— que trascienda la técnica y proceda como tecnólogo.

Pero trascender un determinado tipo de comportamiento requiere de un análisis del comportamiento que debe ser trascendido, de los comportamientos que se postulan trascendentes y de los mecanismos que hacen posible pasar de un tipo de comportamiento a otro.

Por economía hablamos de comportamientos técnicos, suponiendo que ello comunica adecuadamente lo que pensamos. Sin embargo, la polisemia de ciertos términos muy usuales produce equívocos que es necesario evitar. Por eso trataremos de explicitar el referente conceptual al que aludimos cuando usamos la palabra *técnico*. Además de una dilucidación del lenguaje, obtendremos una

descripción que nos proporcionará una referencia, al estilo de un "tipo-ideal" weberiano, que nos permita tipificar los diversos comportamientos observables en la actividad de los trabajadores sociales en terreno.

Dejando ya de un lado un proceder meramente "práctico", nos concentraremos en las conductas técnicas de los trabajadores sociales, no desconociendo que en el ejercicio profesional muchas veces y por distintos motivos se entremezclan conductas "prácticas" y técnicas.

Cuando calificamos de técnica a una conducta aludimos a cierto tipo de procedimiento regulado, es decir, que obedece a cierta regla. Vemos que el individuo realiza "un número finito de actos en un orden dado y con un objetivo también dado".<sup>24</sup> En general a un proceder se lo califica de técnico cuando obedece a un conjunto coherente de reglas de procedimiento que conducen a un fin previamente determinado.

Cuando observamos a un técnico, lo vemos utilizar técnicas con dos fines o, si se quiere, con dos objetivos fundamentales: para conocer o para hacer. Pero en general el técnico aplica reglas cuyo fundamento ignora. Manipula la realidad —en nuestro caso, la realidad social— y si sus técnicas son adecuadas, modificará eficazmente la realidad, y fundadamente concluiremos que sabe cómo hacer las cosas. Cuando evaluamos una acción técnica, medimos la adecuada aplicación que el técnico hace de la regla o conjunto de reglas.

A menudo observamos que el ejercicio reiterado de una técnica hace que el profesional logre elevados niveles de eficacia en su proceder. Pero también, junto a las anteriores observaciones, podemos constatar que el ejercicio reiterado conlleva a una estereotipia en la acción a una rigidez en el actuar. Por una parte el técnico llega a niveles óptimos de eficacia en su tarea, pero al precio de restringirse a la técnica que usa.

Este fenómeno, sin duda, es común a todos los procesos de especialización. Creo que era Ortega y Gasset quien decía que por la vía de la especialización el hombre terminaba sabiendo muchísimo de casi nada.

El aceleramiento de los cambios sociales y el más rápido apareamiento de nuevas técni-

cas plantean una situación muy crítica para el técnico social. Es así como observamos que este técnico —y en otras actividades sucede lo mismo— como consecuencia de la especialización de sus conductas en el ejercicio de una técnica queda cristalizado en procedimientos que, frente a los cambios sociales y técnicos, aparecen rápidamente anacrónicos. Dado que el técnico sabe cómo manipular eficazmente la realidad pero ignora los fundamentos que dan razón de esa eficacia, se encuentra con las alternativas de mantenerse en el mercado de trabajo operando con técnicas anacrónicas, de quedar fuera del mercado, de operar como "práctico", o finalmente de adquirir nuevas técnicas.

Suponiendo que la única alternativa aceptable sea la última, nos encontramos con nuevos problemas.

Por una parte, el técnico tratará de capacitarse para operar con otro conjunto de reglas. Normalmente tendrá que elegir entre diversas alternativas frente a las cuales, por su formación técnica, no tendrá criterios racionales que le permitan elegir entre diversas técnicas. Sin duda, la experiencia acumulada y una buena intuición le permitirán, de manera relativamente azarosa, decidir qué nueva técnica aprender.

Dado que la mayor parte de las técnicas nuevas que usamos se originan y desarrollan en culturas ajenas y, a veces, muy distintas a la cultura del técnico en cuestión, la "moda técnica" del país donde se origina la técnica tendrá una gran influencia en la decisión, y las técnicas locales existentes en su propia cultura serán descartadas, a veces, sin consideración aunque pudiesen ser las más adecuadas si se las considerase.

De todos modos el técnico adquirirá una técnica nueva hoy y aquí pero anacrónica quizá ya hoy en el país donde se originó y sin duda en un mañana no tan lejano aquí también.

Por otra parte sucede, a veces —y desgraciadamente no con poca frecuencia en técnica social— que, dada la situación de dependencia que se ha creado entre el hombre y la técnica que usa, el profesional frecuentemente, aunque de modo inconsciente, querrá reducir forzosamente los problemas a dimensiones que sean manipulables con las técnicas de que dispone, y así lo que debería ser un

<sup>24</sup> BUNGE, Mario, op. cit., pág. 694.

instrumento eficaz se transforma en origen de una conducta ineficaz por no atender a la realidad, sino a una arbitraria reducción de la realidad.

Por otra vía podemos comprobar que el técnico, en cuanto sujeto que opera con reglas eficaces, se transforma en profesional ineficaz por ser su conocimiento un conocimiento reducido al "cómo" operar.

Frente a diversas técnicas o a nuevas técnicas es necesario compararlas con el criterio de la eficacia.

Habitualmente se confunde la eficiencia de una técnica con la eficacia. En realidad todas las técnicas son eficientes, pero que sean eficaces es otro asunto. Una técnica hoy aquí eficaz puede dejar de serlo allá o mañana. Una técnica es eficaz mientras no haya otro procedimiento regulado para obtener el mismo objetivo, en el menor tiempo, con el menor costo y de manera óptima.

A veces la convicción de la eficacia de la técnica que se usa es función de la ignorancia de las demás técnicas.

Pero aun en el caso ideal de un técnico óptimamente informado de todas las técnicas existentes, el problema de la elección no podría solucionarse con esa nueva información. Juzgar de las técnicas es una acción meta-técnica, por cuanto trasciende el nivel de la técnica y tiene a la técnica como objeto.

Los técnicos suelen diferenciarse respecto del conocimiento que poseen de las técnicas.

Un primer grupo es el que sólo conoce las técnicas que usa y, por lo tanto, no puede afirmar otra cosa que la eficiencia de sus técnicas. No puede afirmar la eficacia, por cuanto ello significa poder hacer un juicio comparativo entre todas las técnicas pertinentes conocidas, analizándolas desde el punto de vista de su capacidad para obtener de manera óptima un objetivo, en el menor tiempo y con el menor costo.

Un segundo grupo es el que, conociendo el conjunto de técnicas disponibles adecuadas al objetivo, puede compararlas con el criterio de la eficacia y jerarquizarlas de acuerdo a él. Este nivel sólo requiere saber cuáles son los tiempos, costos y grado de logro del objetivo.

Una técnica está en función de la eficacia en obtener un objetivo. El objetivo se da en una situación espacio-temporal; es una modi-

ficación a producir en una situación concreta y, por lo tanto, esa situación debe tenerse en cuenta para elegir la técnica.

Así pues la eficacia de una técnica sólo puede afirmarse fundadamente teniendo en cuenta la situación concreta. Una manera adecuada de comparar varias técnicas es dejar constante la situación concreta que sirve de referencia y aplicarles el criterio de eficacia. El juicio que se siga sólo es válido en la medida que permanezca constante la situación.

Cuando distintas técnicas son aplicadas a situaciones distintas no son comparables si no se introduce la variable de situación además de las de tiempo, costo y logro del objetivo.

Uno de los errores que a veces se cometen consisten en aplicar técnicas eficaces en una situación a otra situación distinta y por supuesto suele observarse que la técnica supuestamente eficaz es ineficaz.

Suele suceder también que, habiéndose operado con una técnica eficaz en una situación, se la use en otra situación y no se evalúen los resultados de su aplicación por cuanto se la sabe eficaz.

Este pensamiento simplista implica considerar que hay un solo tipo de situación, ignorar que las situaciones son distintas y no darse cuenta que la situación es una variable que incide en un análisis de la eficacia de la técnica. Es un "fideísmo técnico" y es otra forma de reduccionismo arbitrario.

El máximo aprovechamiento posible de una técnica equivaldría a saber todas las situaciones posibles en que una técnica puede ser aplicada haciendo eficaz la acción. Pero un técnico no tiene este conocimiento. En el mejor de los casos sabe proceder reguladamente en cierto número de situaciones predefinidas. Si la situación que se le presenta no está dentro de las predefinidas no puede actuar técnicamente. A lo más extrapolará a esta nueva situación técnicas que ha usado en otras situaciones, o procederá de modo "práctico" por ensayos, o, en el caso de ser prudente, se declarará incompetente.

Y precisamente el máximo aprovechamiento del conocimiento técnico nos lleva a preguntarnos acerca de cómo saber el universo posible de situaciones en las cuales es posible usar eficazmente los procedimientos técnicos.

Una primera respuesta a esta pregunta suele consistir en señalar que el éxito repetido de aplicación de una regla es el modo de saber cómo puede ser aprovechada. Sin embargo, se hace patente que muchas reglas no funcionan en algunas situaciones aparentemente iguales y ello conduce a una perplejidad frente a su eficacia. Se requiere poder saber que la regla, o conjunto de reglas, operará eficazmente siempre en determinadas circunstancias; de lo contrario, caeríamos en una situación azarosa no aceptable para operaciones concretas que deben ser eficaces.

Así pues el mero criterio de éxito no es suficiente para afirmar racionalmente la eficacia de una regla o de una técnica.

La segunda respuesta es la que afirma que la manera racional de afirmar la eficacia y el universo de eficacia de un procedimiento técnico es fundar las reglas o conjunto de ellas en leyes científicas.

No olvidándonos que la preocupación que origina tanto la primera como esta segunda respuesta es maximizar el aprovechamiento del conocimiento técnico, que lo que se busca es poder afirmar con probabilidad aceptable que —dada una determinada situación— una técnica determinada será eficaz para obtener un objetivo predefinido, podemos emprender el sentido de esta segunda respuesta.

Por una parte tenemos una técnica que se expresa en enunciados pragmáticos que indican una operación regulada en el sentido que ya le atribuimos.

Por el lado de la técnica tenemos una constancia expresada por el enunciado pragmático. Pero por el lado de la situación real a la que hay que aplicar la regla o la técnica, ¿es posible establecer constancias que permitan construir una ecuación entre la realidad y la operación técnica que aseguren que esta última será eficaz?

Precisamente las leyes, o más precisamente los enunciados nomológicos, son los que nos permiten dar una respuesta a esa pregunta, por cuanto afirman relaciones constantes entre variables; o en otras palabras, dan cuenta de esquemas objetivos, de estructuras de la realidad. Las leyes nos permiten saber lo que ocurrirá o puede ocurrir y por lo tanto nos permiten saber cuál es el tipo de influencia que deberíamos realizar si quisiésemos obtener un efecto que no ocurriría según el cur-

so normal de un determinado proceso natural o social.

Sabiendo cuál es el tipo de influencia requerido, podemos elegir entre los procedimientos técnicos disponibles, seleccionando aquel que sea más eficaz, es decir, que nos permita influir en modificar la realidad a través de una operación que nos exige el menor tiempo, el menor costo, para obtener de manera óptima el objetivo.

Así, a través de este procedimiento, hemos fundado las reglas de operación en leyes científicas. De la articulación de los enunciados pragmáticos (enunciados de reglas) y de los enunciados nomológicos (enunciados de leyes) hemos obtenido un enunciado pragmático fundado en conocimiento científico, es decir, un enunciado nomoprágmatológico (enunciado de una regla tecnológica).

Así el trabajador social, conociendo la constancia entre variables que dan cuenta de propiedades del proceso u objeto social sobre el que quiere influir, se hace capaz de usar técnicas distintas, equivalentes o análogas en cuanto a su eficacia, respecto de una misma situación, y también se hace capaz de poder usar una misma técnica eficaz para situaciones distintas en determinados aspectos pero iguales en cuanto a su estructura, es decir, en cuanto a la relación entre las variables que expresan iguales propiedades.

De este modo el técnico, al transformarse en tecnólogo, se libera de la estereotipia obligada y supera los reduccionismos arbitrarios a los cuales aludíamos.

### CAPITULO III

#### LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL TRABAJADOR SOCIAL

Si es necesario que el trabajador social proceda como tecnólogo, surge inmediatamente la pregunta de cómo obtener ese tipo de comportamiento. Esta pregunta nos remite a los procesos de enseñanza-aprendizaje, pues es a través de ellos como se logra que las personas actúen de modo habitual de acuerdo a determinadas pautas de conducta.

No se nos oculta que si los objetivos, objetos y procedimientos del trabajador social

no están claros, es difícil describir el rol del trabajador social, y ello tiene importancia, pues dicho rol es la referencia para elaborar las correspondientes curricula y evaluarlas. Pero si bien lo que acabamos de decir es cierto, no deja también de ser cierto —como tratamos de mostrarlo en el capítulo I— que hay algunos aspectos claros que nos permiten iluminar el problema de la enseñanza-aprendizaje del trabajador social.

Si nuestras apreciaciones del capítulo II son adecuadas, estaría claro que el trabajador social debería ser capaz de comportarse como tecnólogo, de lo cual se sigue que el proceso de enseñanza-aprendizaje debería orientarse a obtener dicho tipo de comportamiento.

Este punto se hace evidente si el trabajador social se forma en una universidad que sea tal, pues en ese caso el comportamiento debe ser el de un universitario que se dedica al trabajo social, y por lo tanto le es inherente ser capaz no sólo saber cómo actuar en la realidad social sino también ser capaz de dar fundamento racional a su acción.

Hay aspectos comunes a todo proceso de enseñanza-aprendizaje tecnológico, de los cuales participa un enfoque tecnológico del trabajo social.

Estos aspectos comunes operan como criterios para la elaboración de cualquier curriculum que pretenda obtener comportamientos tecnológicos. Nos parece de primera importancia el poder dilucidar los criterios que permitan afirmar que un determinado proceso de enseñanza-aprendizaje asegura obtener comportamientos tecnológicos.

Sin duda alguna un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene por objetivo lograr comportamientos tecnológicos del sujeto que está sometido a dicho proceso exige obtener del sujeto un comportamiento racional habitual lo más pleno posible, es decir, un comportamiento riguroso. Como es obvio, si el objetivo es el rigor, o si se quiere el ejercicio habitual pleno del método, dicho proceso debe ser él mismo riguroso.

Se desprende de lo anterior que la racionalidad y metodicidad son requisitos de la estructura del curriculum respecto a sus contenidos y procedimientos.

Dentro del conjunto de posibles procedimientos racionales, interesa, cuando deseamos comportamientos tecnológicos, enfatizar aquel

procedimiento racional que es el método general de la ciencia, por cuanto el tecnólogo tiene que habérselas no sólo con ideas sino también con los hechos.

El método llamado científico es el procedimiento racional tanto de la ciencia como de la tecnología.

Señalemos que el método de la ciencia presupone los principios de la lógica que usa como instrumento.

El método científico es la estrategia de acción común a científicos y tecnólogos.

De lo anterior se siguen criterios que han de aplicarse para la toma de decisiones respecto al curriculum del tecnólogo, y queda de manifiesto que un curriculum orientado a lograr conductas tecnológicas requiere contemplar en sus contenidos y procedimientos el método científico y su instrumento: la lógica.

La necesidad de acrecentar la precisión exigirá también tener igual consideración respecto a los procedimientos matemáticos. Como la mayoría de las decisiones prácticas que tiene que tomar un trabajador social se deberán formular a partir de evidencias o conocimientos incompletos o limitados requiere a su vez de conocimiento y capacidad de operar con la estadística, concebida como una rama especial de las matemáticas, que procura un análisis lógico del problema de inferir conclusiones a partir de evidencias incompletas.

Así pues de las exigencias de racionalidad y rigor implicadas en el objetivo tecnológico de un proceso de enseñanza-aprendizaje se desprende la necesidad del método de la ciencia y de sus instrumentos lógicos y matemáticos como elementos constitutivos de cualquier curriculum que quiere ser funcional a dicho proceso.

Pero afirmar esta necesidad no significa suponer que el trabajador social deba ser un científico. Una cosa es proceder con el método de la ciencia y otra, ser un científico. El científico trata de acumular conocimiento teórico-empírico sobre la realidad, objetivo que no es el que se propone un tecnólogo, quien busca modificar eficazmente la realidad.

El científico busca acumular el máximo posible del conocimiento acerca de la realidad, sin tener necesariamente una preocupación inmediata por las modificaciones de la realidad que podrían lograrse con ese conocimiento; mientras que el tecnólogo tiene como objetivo necesario e inmediato modificar la realidad

eficazmente, lo que lo induce a usar el mínimo de conocimiento requerido para un máximo de eficacia.

Las conductas tecnológicas son el objetivo del proceso de enseñanza-aprendizaje sobre el que nos interesa reflexionar. Se trata en otras palabras de lograr un conocimiento y un comportamiento que actualicen de manera adecuada las normas establecidas de comportamiento humano con eficacia y en cualquier situación en que el sujeto actúe en cuanto trabajador social. Precisamente ese logro, como hemos visto, requiere fundar las reglas técnicas en leyes científicas.

Pero fundar las reglas técnicas en leyes científicas implica conocer las leyes científicas. Primer requisito para conocer estas ideas de la ciencia que son sus leyes es comprender el lenguaje en que se expresan. Así pues el conocimiento y la capacidad de uso del lenguaje de las ciencias en las cuales podemos fundar las reglas técnicas que usa para su acción el trabajador social aparecen como un elemento que debe ser contemplado necesariamente en un currículum que pretenda ser funcional para un proceso de enseñanza-aprendizaje con objetivo tecnológico. Téngase en cuenta que los lenguajes científicos son polisistemas linguales y que muchas veces una buena comunicación científica exige el aprendizaje de idiomas extranjeros implicados en el polisistema lingual de la ciencia, así, por ejemplo, actualmente, la capacidad de lectura en inglés aparece como conveniente, y quizá necesaria para quien quiere estar adecuada y oportunamente informado sobre las acumulaciones de la ciencia, la tecnología y la técnica.

Así los idiomas, junto a la lógica y las matemáticas aparecen como instrumentos indispensables que el trabajador social tiene que conocer y manejar adecuadamente si quiere lograr un nivel tecnológico en su acción.

Es conveniente, sin embargo, enfatizar que hemos dicho que el trabajador social en cuanto tecnólogo debe conocer los enunciados nomológicos (leyes) que las disciplinas científicas pertinentes a su quehacer han acumulado.

En ningún momento hemos afirmado que debe formular los enunciados nomológicos (leyes). Esa formulación es propia del científico. Sin embargo, esta afirmación no debe

obscurecer la necesidad de conocer la teoría en que se articulan las leyes de que se trate.

Si se quiere entender un enunciado nomológico (una ley), hay que entender el lenguaje en el cual se enuncia. Ahora bien, sabemos por la lingüística que el signo y la significación (significante + significado) de los términos usados no son discernibles fuera del contexto.

En nuestro caso, la teoría es el contexto que permite discernir la significación de los términos usados para construir los enunciados nomológicos.

Lo anterior manifiesta claramente que quien quiera proceder tecnológicamente, aunque no se dedique a la elaboración de enunciados nomológicos ni a la construcción de teorías, debe conocerlas y estudiarlas. Pero el interés por las teorías y enunciados nomológicos en el caso del tecnólogo es en función de fundar la eficacia de las técnicas que usa para modificar la realidad.

Las técnicas pretenden ser modelos operacionales de un proceso de acción eficaz orientado a modificar la realidad.

Frente a un modelo de proceso operativo se puede intentar un primer esfuerzo explicatorio implicando dicho modelo en una teoría fenomenológica. Un ejemplo de esta actitud es la implicación de las técnicas de enseñanza-aprendizaje en la teoría de Skinner. Pero una fundamentación más estricta requiere implicar el modelo de proceso de operación en una teoría interpretativa o representacional, entendida como aquellas que no sólo nos proporcionan un conocimiento de cómo se desarrolla un proceso, sino de por qué se desarrolla, es decir, un modelo teórico que nos aclara el "mecanismo" del proceso. Un ejemplo, tomando nuevamente las técnicas de enseñanza-aprendizaje, sería el de implicar dicho modelo de proceso de operación en la teoría psicogenética de Piaget.

Lo anterior nos manifiesta la necesidad de que el proceso de enseñanza-aprendizaje del trabajador social le permita acumular conocimiento respecto a las técnicas en cuanto procesos estructurados de operación. Este conocimiento debe ser suficiente pero simplificado; en otras palabras, debe acceder a los modelos de las técnicas pertinentes.

Anteriormente enfatizamos, además, la necesidad de no hacer reduccionismo respecto

a la acción tecnológica olvidando que la situación es una variable que debe considerarse. Dado que sería empresa imposible tratar de dar conocimiento pleno de todas y cada una de las situaciones en las cuales tendrá que actuar el trabajador social, el proceso de enseñanza-aprendizaje, más que intentar dar ese conocimiento, deberá al parecer proporcionar los instrumentos que permitan al trabajador social representarse en forma simplificada la complejidad de lo real; en otros términos, que le permitan construir un modelo de la realidad en la cual quiere influir.

Esta importancia de los modelos se hace más patente si se tiene en cuenta que las teorías, tanto científicas como tecnológicas, se refieren a modelos de la realidad y no a la realidad misma; es al conjunto de propiedades que se supone responde a entidades reales de individuos de una clase —que son los que poseen determinadas propiedades— a lo que responde el enunciado nomológico o nomopragmático.

No es nuestro objetivo discutir los problemas de designación y referencia de los enunciados científicos, sino simplemente mostrar cómo es indispensable el conocimiento y uso de ese instrumento que denominamos, con consciente polisemia, modelo.

Así, pues, un trabajador social deberá conocer y construir modelos y por consecuencia el proceso de enseñanza-aprendizaje al cual se lo someta deberá implicar procesos que lo hagan capaz de conocer, construir y usar modelos.

Al construir modelos de objetos y/o procesos de la situación y de los procesos técnicos que influyen en ella, y al implicar estos modelos en teorías, el tecnólogo logra fundar la eficacia de su operación.

No se nos oculta que habría que explicitar y elaborar mucho más este y otros puntos. Pero nuestro interés es solamente dar cuenta del estado actual de una reflexión en proceso y ofrecerla simplemente como apuntes para una reflexión sistemática.

\* \* \* \*

#### EN NUESTRO PRÓXIMO NUMERO:

- |                   |   |                                            |
|-------------------|---|--------------------------------------------|
| JORGE GISSI       | : | El Trabajo Social y Las Ciencias Sociales. |
| RENATO RUIZ       | : | Psicología y Trabajo Social.               |
| ANTOLIN LOPEZ     | : | Ciencias Sociales y Planificación Comunal. |
| SERGIO GALILEA    | : | Planificación y Trabajo Social.            |
| JUAN DE DIOS VIAL | : | Extractos de un Discurso.                  |

...Y OTROS ARTICULOS DE ENORME INTERES!

Además, nuestras secciones habituales de Cine, Libros, Cartas y Actualidad.

Nº SIST  
379766

51-61

# El trabajo social ¿Tecnología?

## APUNTES PARA UNA REFLEXION SISTEMATICA

ATALIVA AMENGUAL  
Profesor Instituto de Ciencias  
Políticas de la U. C.

### INTRODUCCION

Las líneas que siguen dan cuenta de un trabajo que estamos realizando con profesores de la Escuela de Trabajo Social en el Taller Experimental de Tecnología Social.

Cuando hablamos de trabajo social lo hacemos al mismo tiempo en un sentido general y en otro específico.

Cuando hablamos de trabajo social nos referimos en general a todas las tecnologías que tienen por objetivo modificar la realidad social, así, por ejemplo: pedagogía, periodismo, etc., y también nos referimos específicamente a la disciplina y profesión denominadas "Trabajo Social", cuyos antecedentes históricos se denominaban "Asistencia Social" y "Visita Social".

Asimismo nos parece una buena oportunidad para hacer y mostrar el servicio que pueden ofrecer los profesores de metodología de la ciencia al colaborar en la reflexión con quienes se dedican a una disciplina determinada.

Finalmente anotamos que hacemos una especial y reiterada referencia a la *Revista de Trabajo Social* de la Universidad Católica de Chile, por cuanto es en la Escuela de Trabajo Social de dicha Universidad donde, por convenio con el Instituto de Ciencia Política, ejercitamos un fecundo diálogo del cual este y otros trabajos dan, en parte, cuenta. No desconocemos que habría otras revistas que podrían citarse con igual o mayor propiedad, pero es comprensible que lo más próximo sea objeto de referencia. Esta referencia a lo pró-

ximo expresa un privilegio comprensible, pero en ningún caso un exclusivismo inexcusable.

Es en este contexto en que nuestra intención y el trabajo mismo se harán inteligibles.

### CAPITULO I

#### EL TRABAJO SOCIAL COMO DISCIPLINA TECNOLÓGICA

##### I. 1. El Trabajo Social

Con el fin de asegurar una mínima acumulatividad y una secuencia a los lectores de la *RTS* me permitiré recordar algunas proposiciones hechas en los números anteriores de esta Revista respecto al trabajo social.

Recuérdese además que esas proposiciones, a su vez, se fundaban, y de algún modo resumían, los esfuerzos hechos en Chile durante un largo y complejo período de vida social, de la vida universitaria y de la profesión.<sup>1</sup>

Pilar Alvaríño señalaba que el Trabajo Social pasó "del cumplimiento de una función más bien asistencial, a una función orientada a capacitar y a organizar a la comunidad para que asuma una posición participativa en la transformación de la sociedad".<sup>2</sup> Más adelante señala que la actividad social del trabajador social consistiría en una nueva concepción del Trabajo Social, en "actuar ahora con todos los beneficiarios, adscritos o po-

<sup>1</sup> Alvaríño Pilar. El Proyecto como modelo de acción social, *RTS* Nº 11, página 11.

<sup>2</sup> Loc. cit. pág. 12.

tenciales del sistema, capacitando y motivando su incorporación a la toma de decisiones que repercuten directamente en el enfoque y calidad de los servicios que se les ofrecen".<sup>3</sup>

En el número anterior de la misma Revista<sup>4</sup>, en parte del documento básico de la reestructuración de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile, se señala<sup>5</sup> que "el Trabajo Social podría clasificarse como una tecnología". Más adelante tratando de especificar esta afirmación se dice que "enfrenta y modifica situaciones sociales, enfocándolas como un todo".<sup>6</sup>

Se podrían seleccionar de los mismos artículos citados otros párrafos, pero para nuestros objetivos bastan los señalados.

Estos esfuerzos de dilucidación manifiestan el dinamismo de una disciplina y la responsabilidad de los profesionales que la ejercitan. Sin duda estos y otros intentos que podrían mencionarse están dando frutos apreciables para la vida social.

Teniendo en cuenta todo lo afirmado, es conveniente señalar la necesidad de seguir en esa línea de indagaciones y reflexiones, pues a pesar de los aportes lúcidos realizados hasta el presente, aún parecen no estar lo suficientemente claros cuáles sean los objetos, objetivos y procedimientos del Trabajo Social en el presente. Ello no es característica exclusiva de esta disciplina y de la profesión que de ella se hace. Más aún, es buena señal que ello ocurra, pues manifiesta una sensibilidad y dinámica que permiten evitar los anacronismos disciplinarios y profesionales y readecuar las actividades humanas a las situaciones aceleradamente cambiantes de nuestra sociocultura.

## I. 2. *El Trabajo Social como disciplina tecnológica*

Es claro que es empresa riesgosa reflexionar sobre un objeto sobre el cual se tiene conocimiento imperfecto y que por consecuencia es difícil de problematizar dilucidadamente. Correr ese riesgo es, sin embargo, inevitable si no se quiere abandonar la empresa de pensar. Así, pues, lo que sigue es más bien la búsqueda de caminos, más que un camino.

Dentro de esos límites, sin embargo, es posible ir señalando con cierta seguridad algunos aspectos:

### 1) *El Trabajo Social es una disciplina*

El primero de ellos es que el Trabajo Social es o por lo menos aspira a ser una disciplina, o en otras palabras, un rigor institucionalizado.

En un trabajo anterior<sup>7</sup> intentamos explicar qué entendíamos por disciplina y por qué la hacíamos sinónimo de rigor institucionalizado, y decíamos que lo considerábamos rigor por ser un ejercicio metódico pleno. Asimismo en la medida que el rigor se transformaba en la norma conductual de un grupo, decíamos que era institucionalizado.

El método lo veíamos como una manera racional de proceder respecto de los fines, los medios y a las relaciones entre medios y fines.

Así, de lo dicho se desprende que cuando decimos que el Trabajo Social es una disciplina, o que intenta serlo, estamos aludiendo a que pretende proceder de modo racional, metódicamente, y hacerlo de manera plena, y, por otra parte, pretende que esta manera de proceder sea una norma de conducta compartida por quienes se dedican al Trabajo Social.

### 2) *El Trabajo Social es una disciplina social*

El segundo aspecto es el que esta disciplina tiene por objeto "lo social". Este término "social" está insuficientemente dilucidado respecto a su contenido conceptual. Así, por ejemplo, el término, a veces, alude a la "comunidad"<sup>8</sup>, o a "todos los beneficiarios, adscritos y potenciales del sistema"<sup>9</sup>; otras veces, el "ámbito de acción va de la política a la administración y de allí a la comunidad"<sup>10</sup>; o es una actividad que "se da fundamentalmente a nivel de las personas y los grupos, si bien es cierto no podrá desentenderse de la acción a nivel de la estructura social".<sup>11</sup>

<sup>3</sup> Amengual, Ataliva, "Reflexión sobre la Tecnología". RTS Nº 12, pág. 12 (La racionalización de las actividades).

<sup>4</sup> Alvarado, Pilar, RTS Nº 11, pág. 12 (Un nuevo enfoque de la profesión).

<sup>5</sup> Ibid. pág. 13.

<sup>6</sup> Ibid. pág. 14 (La Comunidad).

<sup>7</sup> Parte del documento básico de la reestructuración de la Escuela de Trabajo Social de la U. Católica, RTS Nº 9-10, pág. 12 (El objeto de acción del Trabajo Social).

<sup>3</sup> Loc. cit. página 13.

<sup>4</sup> RTS Nº 9-10.

<sup>5</sup> Página 11.

<sup>6</sup> Loc. cit.-idem.

Se podría aumentar el número de las citas, pero probablemente llegaríamos de todos modos a decir que "tiene un campo de acción muy amplio al igual que la gama de sus funciones, siendo por lo tanto difícil lograr una delimitación precisa".<sup>12</sup>

Hoy nos parece un indicio que permitiría encontrar una vía de mayor especificación cuando se dice que "enfrenta y modifica situaciones sociales enfocándolas como un todo".<sup>13</sup>

Las expresiones "situación social" y "como un todo" parecen ofrecer un buen campo para el análisis reflexivo que se orienta a delimitar el objeto de la disciplina, pues por una parte se alude a una categoría abstracta que permite clasificar a los grupos y personas en cuanto miembros de grupo y por otro se enfatiza un modo de enfocar esas entidades como totalidades, lo que por consecuencia exige una comprensión compleja. Reiteramos que sólo es un indicio que se nos aparece fecundo intuitivamente, pero es eso y nada más. Sólo mayor reflexión nos permitiría saber si efectivamente lo es.

Lo que sí queda claro es la necesidad de dilucidar el objeto sobre el cual se quiere influir y el aspecto bajo el cual se quiere influir sobre él. El intento de elevar el nivel de racionalidad de una actividad no permite cejar en ese intento por difícil que aparezca y aquí, sin duda, hay un problema relevante y ciertamente complejo para quienes reflexionan sobre la disciplina y la profesión.

### 3) *El Trabajo Social como disciplina tecnológica*

Las reflexiones que aquí haremos están fundadas en un trabajo publicado en un número anterior de la Revista de Trabajo Social<sup>14</sup>, por lo tanto, la aclaración o profundización de las proposiciones que aquí haremos pueden buscarse en él.

El primer punto a subrayar es que el Trabajo Social "enfrenta y modifica situaciones sociales".<sup>15</sup> El objetivo de la actividad es modificar la realidad social y, por lo tanto, se

le puede aplicar todo lo que decimos respecto a las actividades orientadas al hacer.<sup>16</sup> Pero ese objetivo modificador quiere obtenerse de manera eficaz, lo que exige que la acción sea racional, más aún, disciplinada.<sup>17</sup> En otras palabras, no basta una práctica modificadoria que se desarrolle por tanteos, por ensayos de acierto y error, sino que se exigen procedimientos no sólo eficientes sino eficaces, es decir, debe ser una actividad técnica.<sup>18</sup>

Pero la tendencia por racionalizar las actividades hace que se intente no sólo saber cómo proceder de manera racional, de manera técnica, sino que seamos impulsados a saber por qué ese modo de proceder es eficaz. No nos basta ser eficaces, requerimos explicar-nos la eficacia.

Por otra parte, la rapidez de los cambios de la realidad social hace necesario de manera constante variar las técnicas; asimismo, la acumulación progresiva de distintas técnicas requiere de criterios para elegir aquellas adecuadas a cada situación y propósito. En fin, estas y otras razones que podrían aducirse nos manifiestan los motivos subyacentes a esa búsqueda, que permita explicarse la eficacia de los procedimientos técnicos que se requieren para la modificación de la realidad social. En otras palabras, nos darán razón de por qué el Trabajo Social se plantea la necesidad de erigirse en disciplina tecnológica. La necesidad de asegurar la eficacia nos lleva a considerar el Trabajo Social como tecnología.<sup>19</sup>

Hacer del Trabajo Social una actividad no sólo práctica, ni aun sólo técnica, sino tecnológica, plantea el requerimiento de construir un conocimiento tecnológico. Este conocimiento será una resultante de aplicar el método científico a los problemas prácticos que se plantean en el "enfrentamiento y modificación" de la realidad social.

La aplicación del método de la ciencia a los mencionados problemas generará teorías tecnológicas, reglas fundadas y datos que serán a la vez culminación de una etapa y punto de partida de otra en un proceso que siempre será inacabado, haciendo patente la necesidad permanente de la investigación. Esta necesidad se hace más evidente si se tiene en

<sup>12</sup> Ibid. pág. 11.

<sup>13</sup> Ver referencia 6.

<sup>14</sup> Amengual, Ataliva, "Reflexión sobre la Tecnología", RTS N° 12.

<sup>15</sup> Ver referencia 6.

<sup>16</sup> Amengual, opus. cit. pág. 10.

<sup>17</sup> Ibid. pág. 12.

<sup>18</sup> Ibid. pág. 14.

<sup>19</sup> Ibid. pág. 16.

cuenta que las hipótesis contrastadas y los datos precisos no son suficientes para asegurar el éxito pleno de una acción, pues, en toda acción intervienen muchas otras variables.

Cabría preguntarse si estas reflexiones no podrían ser calificadas de especulaciones alejadas de la realidad del Trabajo Social.

Creemos que nuestras reflexiones no son simplemente aplicaciones deductivas, coherentes en el mejor de los casos, pero no atinentes a la realidad del Trabajo Social.

Nos parece interesante señalar que esfuerzos como los planteados, por ejemplo, en el trabajo de Pilar Alvaríño ya citado<sup>20</sup> sobre "El proyecto como modelo de acción social", nos manifiestan la tendencia a construir un conocimiento tecnológico, puesto que se orienta a la construcción de modelos que son el instrumento articulador entre la ciencia y la técnica.<sup>21</sup>

El intento que mencionamos se ubica en el nivel de la operación en un complejo caracterizado por la política social, el sistema burocrático, la comunidad; y como tal proporciona acumulaciones para la construcción de teorías tecnológicas operativas.<sup>22</sup>

Asimismo, la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile, en su documento de reestructuración, clasifica su quehacer como tecnología, explicitando cuál es la referencia conceptual del término.<sup>23</sup>

De lo dicho puede verse que las reflexiones también responden a la dinámica concreta, aquí y ahora, de la disciplina y la profesión.

Así pues puede afirmarse la necesidad y la existencia de una búsqueda por constituir el Trabajo Social como tecnología. Esta búsqueda está llevando a pensar en modelos que son los instrumentos generadores de conocimiento tecnológico al articular la ciencia y la técnica con propósito de modificar la realidad social.

En este trabajo no pretendemos analizar los logros de esta búsqueda, sino hacerla patente y además recalcar la importancia que ella tiene para el futuro disciplinario y profesional del Trabajo Social.

## CAPITULO II

### EL TRABAJADOR SOCIAL

Cuando hablamos del trabajador social empleamos una categoría profesional que abarca una multiplicidad de individuos que actúan de diversas maneras.

Una observación, no metódica pero atenta, nos permite ver que diversos individuos, todos ellos trabajadores sociales, actúan de modos muy diversos. En algunos casos podemos observar ciertos comportamientos profesionales que se caracterizan más por ser un tanteo, un ensayo por aciertos y errores y que nos hace ver al trabajador social como un "práctico" eficiente, pero no siempre eficaz.

Creemos que éste es un efecto retardado de ciertas etapas del desarrollo del Trabajo Social como profesión y de manera especial de ciertas etapas de la historia del desarrollo de las Escuelas de Trabajo Social. Ciertos profesionales por diversas causas han quedado fijados en pautas de comportamiento típico de una etapa de dicho desarrollo. Este hecho ha ocasionado la necesidad de cursos de "reciclaje".

Otros trabajadores sociales actúan con una más evidente racionalidad y sus comportamientos tienen las características de las conductas propiamente técnicas. El avance en las técnicas sociales ha hecho también necesarios cursos de perfeccionamiento.

En otros casos el trabajador social, por diferentes motivos, se comporta de manera semejante al científico social.

Hay casos también en que el comportamiento del trabajador social aparece casi idéntico al de un activista político.

Sabemos que hemos hecho una esquematización que no es, ni pretende ser, exhaustiva de los diversos modos de comportamiento de los trabajadores sociales. Su intención es mostrar que hay una pluralidad de estilos de trabajo y que no es fácil encontrar un comportamiento uniforme ni característico del trabajador social.

Si duda ninguna el perfeccionamiento de la disciplina y el desarrollo de las Escuelas de Trabajo Social harán que decrezca esta dispersión de comportamientos. De todos modos es necesario tener en cuenta que esta diversidad de comportamientos corresponde a una diversidad de causas y circunstancias.

<sup>20</sup> Ver referencia 1.

<sup>21</sup> Véase al respecto RTS N° 12, pág. 20.

<sup>22</sup> Véase al respecto BUNGE, Marlo, *La Investigación Científica*, Edit. Arjel, Barcelona 1969, pág. 634.

<sup>23</sup> Véase referencia 5.

Muchas veces el trabajador social ha tenido que enfrentarse a la realidad social con una formación que consideraba enfáticamente aspectos éticos de la vida social, pero que no proporcionaba instrumental técnico. Otras veces el trabajador social recibió conocimientos técnicos abstractos, pero careció de la posibilidad de desarrollar habilidades técnicas. En otras ocasiones observamos trabajadores sociales que recibieron una formación técnica también a nivel de habilidades, pero que correspondía a técnicas sociales que quizá ya eran relativamente anacrónicas en el momento de ser enseñadas y, por lo tanto, de poca utilidad para cuando tuvo que enfrentarse con la realidad. En otros casos, la formación técnica fue adecuada, en cuanto a conocimientos, habilidades de técnicas vigentes y útiles, pero restringida a cierto tipo de funciones que desarrolla el trabajador social y que muchas veces no corresponde a la función que de hecho tal trabajador social tiene que realizar.

Las razones explicativas de estas situaciones son múltiples. Lo que interesa destacar es que en todos estos casos, por diversos que sean, el trabajador social, a pesar de haber realizado esfuerzos —a veces extraordinarios—, se encuentra en la imposibilidad de enfrentarse técnicamente con la realidad y por consecuencia no le queda más alternativa que enfrentarse prácticamente, aunque no sea su deseo y aunque comprenda lo inadecuado de un enfrentamiento práctico, que lo obliga al tanteo. Esta situación es dramática, pues en muchas ocasiones —quizá las más de las veces— el trabajador social siente la necesidad de capacitarse técnicamente, pero por diversas causas no tiene oportunidades.

Me cuido pues muy bien de tener una mirada displicente para quienes así trabajan; por el contrario, creo que son dignos de aprecio por su constante esfuerzo y merecedores de tener más oportunidades de perfeccionamiento de las que suelen tener. Hay quizá algunos trabajadores sociales que sí son un verdadero freno para la disciplina y la profesión y son aquellos que postulan implícita o explícitamente una concepción que denominaré "practicista" y que consiste en despreciar la teoría y la técnica y en afirmar que la "práctica" es lo único que vale y sirve. En la mayoría de los casos, esta postura en-

cubre una manifiesta ignorancia respecto a la función de la teoría o, lo que es peor, se trata de una racionalización de personas intelectualmente perezosas.

Si a lo anterior se agrega que por una parte es fundado presumir que el proceso de cambios en la sociedad se acelerará y requerirá de continuas adaptaciones del comportamiento del trabajador social y por otra parte se aumentarán y diversificarán las técnicas disponibles para influir en la vida social, aparece claro que aumenta la posibilidad de que el trabajador social se vea reducido a enfrentamientos prácticos.

Así pues el trabajador social, para poder ser eficaz en esta situación, requiere ser capaz de asimilar rápidamente nuevas técnicas, ser capaz de discriminar entre técnicas de desigual eficacia, estar capacitado para elegir entre diversas técnicas de acuerdo al problema de que se trate, y —lo que es más importante— estar preparado para poder usar las acumulaciones de las diversas ciencias. Lo anterior no parece factible si el trabajador social no logra proceder como tecnólogo.

Si se quiere que el trabajador social no actúe con un enfrentamiento práctico, de ensayo, si se necesita que actúe técnicamente y más aún que pueda tener capacidad de trascender las técnicas para elegir entre ellas las más eficaces de acuerdo a los requerimientos de la acción en un medio social en cambio a veces acelerado, si se requiere que pueda apropiarse de las nuevas técnicas sociales que se generan, si todo eso se quiere, es necesario —como decíamos— que trascienda la técnica y proceda como tecnólogo.

Pero trascender un determinado tipo de comportamiento requiere de un análisis del comportamiento que debe ser trascendido, de los comportamientos que se postulan trascendentes y de los mecanismos que hacen posible pasar de un tipo de comportamiento a otro.

Por economía hablamos de comportamientos técnicos, suponiendo que ello comunica adecuadamente lo que pensamos. Sin embargo, la polisemia de ciertos términos muy usuales produce equívocos que es necesario evitar. Por eso trataremos de explicitar el referente conceptual al que aludimos cuando usamos la palabra *técnico*. Además de una dilucidación del lenguaje, obtendremos una

descripción que nos proporcionará una referencia, al estilo de un "tipo-ideal" weberiano, que nos permita tipificar los diversos comportamientos observables en la actividad de los trabajadores sociales en terreno.

Dejando ya de un lado un proceder meramente "práctico", nos concentraremos en las conductas técnicas de los trabajadores sociales, no desconociendo que en el ejercicio profesional muchas veces y por distintos motivos se entremezclan conductas "prácticas" y técnicas.

Cuando calificamos de técnico a una conducta aludimos a cierto tipo de procedimiento regulado, es decir, que obedece a cierta regla. Vemos que el individuo realiza "un número finito de actos en un orden dado y con un objetivo también dado".<sup>24</sup> En general a un proceder se lo califica de técnico cuando obedece a un conjunto coherente de reglas de procedimiento que conducen a un fin previamente determinado.

Cuando observamos a un técnico, lo vemos utilizar técnicas con dos fines o, si se quiere, con dos objetivos fundamentales: para conocer o para hacer. Pero en general el técnico aplica reglas cuyo fundamento ignora. Manipula la realidad —en nuestro caso, la realidad social— y si sus técnicas son adecuadas, modificará eficazmente la realidad, y fundadamente concluiremos que sabe cómo hacer las cosas. Cuando evaluamos una acción técnica, medimos la adecuada aplicación que el técnico hace de la regla o conjunto de reglas.

A menudo observamos que el ejercicio reiterado de una técnica hace que el profesional logre elevados niveles de eficacia en su proceder. Pero también, junto a las anteriores observaciones, podemos constatar que el ejercicio reiterado conlleva a una estereotipia en la acción a una rigidez en el actuar. Por una parte el técnico llega a niveles óptimos de eficacia en su tarea, pero al precio de restringirse a la técnica que usa.

Este fenómeno, sin duda, es común a todos los procesos de especialización. Creo que era Ortega y Gasset quien decía que por la vía de la especialización el hombre terminaba sabiendo muchísimo de casi nada.

El aceleramiento de los cambios sociales y el más rápido apareamiento de nuevas técni-

cas plantean una situación muy crítica para el técnico social. Es así como observamos que este técnico —y en otras actividades sucede lo mismo— como consecuencia de la especialización de sus conductas en el ejercicio de una técnica queda cristalizado en procedimientos que, frente a los cambios sociales y técnicos, aparecen rápidamente anacrónicos. Dado que el técnico sabe cómo manipular eficazmente la realidad pero ignora los fundamentos que dan razón de esa eficacia, se encuentra con las alternativas de mantenerse en el mercado de trabajo operando con técnicas anacrónicas, de quedar fuera del mercado, de operar como "práctico", o finalmente de adquirir nuevas técnicas.

Suponiendo que la única alternativa aceptable sea la última, nos encontramos con nuevos problemas.

Por una parte, el técnico tratará de capacitarse para operar con otro conjunto de reglas. Normalmente tendrá que elegir entre diversas alternativas frente a las cuales, por su formación técnica, no tendrá criterios racionales que le permitan elegir entre diversas técnicas. Sin duda, la experiencia acumulada y una buena intuición le permitirán, de manera relativamente azarosa, decidir qué nueva técnica aprender.

Dado que la mayor parte de las técnicas nuevas que usamos se originan y desarrollan en culturas ajenas y, a veces, muy distintas a la cultura del técnico en cuestión, la "moda técnica" del país donde se origina la técnica tendrá una gran influencia en la decisión, y las técnicas locales existentes en su propia cultura serán descartadas, a veces, sin consideración aunque pudiesen ser las más adecuadas si se las considerase.

De todos modos el técnico adquirirá una técnica nueva hoy y aquí pero anacrónica quizá ya hoy en el país donde se originó y sin duda en un mañana no tan lejano aquí también.

Por otra parte sucede, a veces —y desgraciadamente no con poca frecuencia en técnica social— que, dada la situación de dependencia que se ha creado entre el hombre y la técnica que usa, el profesional frecuentemente, aunque de modo inconsciente, querrá reducir forzosamente los problemas a dimensiones que sean manipulables con las técnicas de que dispone, y así lo que debería ser un

<sup>24</sup> BUNGE, Mario, op. cit., pág. 694.

instrumento eficaz se transforma en origen de una conducta ineficaz por no atender a la realidad, sino a una arbitraria reducción de la realidad.

Por otra vía podemos comprobar que el técnico, en cuanto sujeto que opera con reglas eficaces, se transforma en profesional ineficaz por ser su conocimiento un conocimiento reducido al "cómo" operar.

Frente a diversas técnicas o a nuevas técnicas es necesario compararlas con el criterio de la eficacia.

Habitualmente se confunde la eficiencia de una técnica con la eficacia. En realidad todas las técnicas son eficientes, pero que sean eficaces es otro asunto. Una técnica hoy aquí eficaz puede dejar de serlo allá o mañana. Una técnica es eficaz mientras no haya otro procedimiento regulado para obtener el mismo objetivo, en el menor tiempo, con el menor costo y de manera óptima.

A veces la convicción de la eficacia de la técnica que se usa es función de la ignorancia de las demás técnicas.

Pero aun en el caso ideal de un técnico óptimamente informado de todas las técnicas existentes, el problema de la elección no podría solucionarse con esa nueva información. Juzgar de las técnicas es una acción meta-técnica, por cuanto trasciende el nivel de la técnica y tiene a la técnica como objeto.

Los técnicos suelen diferenciarse respecto del conocimiento que poseen de las técnicas.

Un primer grupo es el que sólo conoce las técnicas que usa y, por lo tanto, no puede afirmar otra cosa que la eficiencia de sus técnicas. No puede afirmar la eficacia, por cuanto ello significa poder hacer un juicio comparativo entre todas las técnicas pertinentes conocidas, analizándolas desde el punto de vista de su capacidad para obtener de manera óptima un objetivo, en el menor tiempo y con el menor costo.

Un segundo grupo es el que, conociendo el conjunto de técnicas disponibles adecuadas al objetivo, puede compararlas con el criterio de la eficacia y jerarquizarlas de acuerdo a él. Este nivel sólo requiere saber cuáles son los tiempos, costos y grado de logro del objetivo.

Una técnica está en función de la eficacia en obtener un objetivo. El objetivo se da en una situación espacio-temporal; es una modi-

ficación a producir en una situación concreta y, por lo tanto, esa situación debe tenerse en cuenta para elegir la técnica.

Así pues la eficacia de una técnica sólo puede afirmarse fundadamente teniendo en cuenta la situación concreta. Una manera adecuada de comparar varias técnicas es dejar constante la situación concreta que sirve de referencia y aplicarles el criterio de eficacia. El juicio que se siga sólo es válido en la medida que permanezca constante la situación.

Cuando distintas técnicas son aplicadas a situaciones distintas no son comparables si no se introduce la variable de situación además de las de tiempo, costo y logro del objetivo.

Uno de los errores que a veces se cometen consisten en aplicar técnicas eficaces en una situación a otra situación distinta y por supuesto suele observarse que la técnica supuestamente eficaz es ineficaz.

Suele suceder también que, habiéndose operado con una técnica eficaz en una situación, se la use en otra situación y no se evalúen los resultados de su aplicación por cuanto se la sabe eficaz.

Este pensamiento simplista implica considerar que hay un solo tipo de situación, ignorar que las situaciones son distintas y no darse cuenta que la situación es una variable que incide en un análisis de la eficacia de la técnica. Es un "fideísmo técnico" y es otra forma de reduccionismo arbitrario.

El máximo aprovechamiento posible de una técnica equivaldría a saber todas las situaciones posibles en que una técnica puede ser aplicada haciendo eficaz la acción. Pero un técnico no tiene este conocimiento. En el mejor de los casos sabe proceder reguladamente en cierto número de situaciones predefinidas. Si la situación que se le presenta no está dentro de las predefinidas no puede actuar técnicamente. A lo más extrapolará a esta nueva situación técnicas que ha usado en otras situaciones, o procederá de modo "práctico" por ensayos, o, en el caso de ser prudente, se declarará incompetente.

Y precisamente el máximo aprovechamiento del conocimiento técnico nos lleva a preguntarnos acerca de cómo saber el universo posible de situaciones en las cuales es posible usar eficazmente los procedimientos técnicos.

Una primera respuesta a esta pregunta suele consistir en señalar que el éxito repetido de aplicación de una regla es el modo de saber cómo puede ser aprovechada. Sin embargo, se hace patente que muchas reglas no funcionan en algunas situaciones aparentemente iguales y ello conduce a una perplejidad frente a su eficacia. Se requiere poder saber que la regla, o conjunto de reglas, operará eficazmente siempre en determinadas circunstancias; de lo contrario, caeríamos en una situación azarosa no aceptable para operaciones concretas que deben ser eficaces.

Así pues el mero criterio de éxito no es suficiente para afirmar racionalmente la eficacia de una regla o de una técnica.

La segunda respuesta es la que afirma que la manera racional de afirmar la eficacia y el universo de eficacia de un procedimiento técnico es fundar las reglas o conjunto de ellas en leyes científicas.

No olvidándonos que la preocupación que origina tanto la primera como esta segunda respuesta es maximizar el aprovechamiento del conocimiento técnico, que lo que se busca es poder afirmar con probabilidad aceptable que —dada una determinada situación— una técnica determinada será eficaz para obtener un objetivo predefinido, podemos emprender el sentido de esta segunda respuesta.

Por una parte tenemos una técnica que se expresa en enunciados pragmáticos que indican una operación regulada en el sentido que ya le atribuimos.

Por el lado de la técnica tenemos una constancia expresada por el enunciado pragmático. Pero por el lado de la situación real a la que hay que aplicar la regla o la técnica, ¿es posible establecer constancias que permitan construir una ecuación entre la realidad y la operación técnica que aseguren que esta última será eficaz?

Precisamente las leyes, o más precisamente los enunciados nomológicos, son los que nos permiten dar una respuesta a esa pregunta, por cuanto afirman relaciones constantes entre variables; o en otras palabras, dan cuenta de esquemas objetivos, de estructuras de la realidad. Las leyes nos permiten saber lo que ocurrirá o puede ocurrir y por lo tanto nos permiten saber cuál es el tipo de influencia que deberíamos realizar si quisiésemos obtener un efecto que no ocurriría según el cur-

so normal de un determinado proceso natural o social.

Sabiendo cuál es el tipo de influencia requerido, podemos elegir entre los procedimientos técnicos disponibles, seleccionando aquel que sea más eficaz, es decir, que nos permita influir en modificar la realidad a través de una operación que nos exige el menor tiempo, el menor costo, para obtener de manera óptima el objetivo.

Así, a través de este procedimiento, hemos fundado las reglas de operación en leyes científicas. De la articulación de los enunciados pragmáticos (enunciados de reglas) y de los enunciados nomológicos (enunciados de leyes) hemos obtenido un enunciado pragmático fundado en conocimiento científico, es decir, un enunciado nomoprágmató (enunciado de una regla tecnológica).

Así el trabajador social, conociendo la constancia entre variables que dan cuenta de propiedades del proceso u objeto social sobre el que quiere influir, se hace capaz de usar técnicas distintas, equivalentes o análogas en cuanto a su eficacia, respecto de una misma situación, y también se hace capaz de poder usar una misma técnica eficaz para situaciones distintas en determinados aspectos pero iguales en cuanto a su estructura, es decir, en cuanto a la relación entre las variables que expresan iguales propiedades.

De este modo el técnico, al transformarse en tecnólogo, se libera de la estereotipia obligada y supera los reduccionismos arbitrarios a los cuales aludíamos.

### CAPITULO III

#### LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL TRABAJADOR SOCIAL

Si es necesario que el trabajador social proceda como tecnólogo, surge inmediatamente la pregunta de cómo obtener ese tipo de comportamiento. Esta pregunta nos remite a los procesos de enseñanza-aprendizaje, pues es a través de ellos como se logra que las personas actúen de modo habitual de acuerdo a determinadas pautas de conducta.

No se nos oculta que si los objetivos, objetos y procedimientos del trabajador social

no están claros, es difícil describir el rol del trabajador social, y ello tiene importancia, pues dicho rol es la referencia para elaborar las correspondientes currícula y evaluarlas. Pero si bien lo que acabamos de decir es cierto, no deja también de ser cierto —como tratamos de mostrarlo en el capítulo I— que hay algunos aspectos claros que nos permiten iluminar el problema de la enseñanza-aprendizaje del trabajador social.

Si nuestras apreciaciones del capítulo II son adecuadas, estaría claro que el trabajador social debería ser capaz de comportarse como tecnólogo, de lo cual se sigue que el proceso de enseñanza-aprendizaje debería orientarse a obtener dicho tipo de comportamiento.

Este punto se hace evidente si el trabajador social se forma en una universidad que sea tal, pues en ese caso el comportamiento debe ser el de un universitario que se dedica al trabajo social, y por lo tanto le es inherente ser capaz no sólo saber cómo actuar en la realidad social sino también ser capaz de dar fundamento racional a su acción.

Hay aspectos comunes a todo proceso de enseñanza-aprendizaje tecnológico, de los cuales participa un enfoque tecnológico del trabajo social.

Estos aspectos comunes operan como criterios para la elaboración de cualquier currículum que pretenda obtener comportamientos tecnológicos. Nos parece de primera importancia el poder dilucidar los criterios que permitan afirmar que un determinado proceso de enseñanza-aprendizaje asegura obtener comportamientos tecnológicos.

Sin duda alguna un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene por objetivo lograr comportamientos tecnológicos del sujeto que está sometido a dicho proceso exige obtener del sujeto un comportamiento racional habitual lo más pleno posible, es decir, un comportamiento riguroso. Como es obvio, si el objetivo es el rigor, o si se quiere el ejercicio habitual pleno del método, dicho proceso debe ser el mismo riguroso.

Se desprende de lo anterior que la racionalidad y metodividad son requisitos de la estructura del currículum respecto a sus contenidos y procedimientos.

Dentro del conjunto de posibles procedimientos racionales, interesa, cuando deseamos comportamientos tecnológicos, enfatizar aquel

procedimiento racional que es el método general de la ciencia, por cuanto el tecnólogo tiene que habérselas no sólo con ideas sino también con los hechos.

El método llamado científico es el procedimiento racional tanto de la ciencia como de la tecnología.

Señalemos que el método de la ciencia presupone los principios de la lógica que usa como instrumento.

El método científico es la estrategia de acción común a científicos y tecnólogos.

De lo anterior se siguen criterios que han de aplicarse para la toma de decisiones respecto al currículum del tecnólogo, y queda de manifiesto que un currículum orientado a lograr conductas tecnológicas requiere contemplar en sus contenidos y procedimientos el método científico y su instrumento: la lógica.

La necesidad de acrecentar la precisión exigirá también tener igual consideración respecto a los procedimientos matemáticos. Como la mayoría de las decisiones prácticas que tiene que tomar un trabajador social se deberán formular a partir de evidencias o conocimientos incompletos o limitados requiere a su vez de conocimiento y capacidad de operar con la estadística, concebida como una rama especial de las matemáticas, que procura un análisis lógico del problema de inferir conclusiones a partir de evidencias incompletas.

Así pues de las exigencias de racionalidad y rigor implicadas en el objetivo tecnológico de un proceso de enseñanza-aprendizaje se desprende la necesidad del método de la ciencia y de sus instrumentos lógicos y matemáticos como elementos constitutivos de cualquier currículum que quiere ser funcional a dicho proceso.

Pero afirmar esta necesidad no significa suponer que el trabajador social deba ser un científico. Una cosa es proceder con el método de la ciencia y otra, ser un científico. El científico trata de acumular conocimiento teórico-empírico sobre la realidad, objetivo que no es el que se propone un tecnólogo, quien busca modificar eficazmente la realidad.

El científico busca acumular el máximo posible del conocimiento acerca de la realidad, sin tener necesariamente una preocupación inmediata por las modificaciones de la realidad que podrían lograrse con ese conocimiento; mientras que el tecnólogo tiene como objetivo necesario e inmediato modificar la realidad

eficazmente, lo que lo induce a usar el mínimo de conocimiento requerido para un máximo de eficacia.

Las conductas tecnológicas son el objetivo del proceso de enseñanza-aprendizaje sobre el que nos interesa reflexionar. Se trata en otras palabras de lograr un conocimiento y un comportamiento que actualicen de manera adecuada las normas establecidas de comportamiento humano con eficacia y en cualquier situación en que el sujeto actúe en cuanto trabajador social. Precisamente ese logro, como hemos visto, requiere fundar las reglas técnicas en leyes científicas.

Pero fundar las reglas técnicas en leyes científicas implica conocer las leyes científicas. Primer requisito para conocer estas ideas de la ciencia que son sus leyes es comprender el lenguaje en que se expresan. Así pues el conocimiento y la capacidad de uso del lenguaje de las ciencias en las cuales podemos fundar las reglas técnicas que usa para su acción el trabajador social aparecen como un elemento que debe ser contemplado necesariamente en un currículum que pretenda ser funcional para un proceso de enseñanza-aprendizaje con objetivo tecnológico. Téngase en cuenta que los lenguajes científicos son polisistemas linguales y que muchas veces una buena comunicación científica exige el aprendizaje de idiomas extranjeros implicados en el polisistema lingual de la ciencia, así, por ejemplo, actualmente, la capacidad de lectura en inglés aparece como conveniente, y quizá necesaria para quien quiere estar adecuada y oportunamente informado sobre las acumulaciones de la ciencia, la tecnología y la técnica.

Así los idiomas, junto a la lógica y las matemáticas aparecen como instrumentos indispensables que el trabajador social tiene que conocer y manejar adecuadamente si quiere lograr un nivel tecnológico en su acción.

Es conveniente, sin embargo, enfatizar que hemos dicho que el trabajador social en cuanto tecnólogo debe conocer los enunciados nomológicos (leyes) que las disciplinas científicas pertinentes a su quehacer han acumulado.

En ningún momento hemos afirmado que debe formular los enunciados nomológicos (leyes). Esa formulación es propia del científico. Sin embargo, esta afirmación no debe

obscurer la necesidad de conocer la teoría en que se articulan las leyes de que se trate.

Si se quiere entender un enunciado nomológico (una ley), hay que entender el lenguaje en el cual se enuncia. Ahora bien, sabemos por la lingüística que el signo y la significación (significante + significado) de los términos usados no son discernibles fuera del contexto.

En nuestro caso, la teoría es el contexto que permite discernir la significación de los términos usados para construir los enunciados nomológicos.

Lo anterior manifiesta claramente que quien quiera proceder tecnológicamente, aunque no se dedique a la elaboración de enunciados nomológicos ni a la construcción de teorías, debe conocerlas y estudiarlas. Pero el interés por las teorías y enunciados nomológicos en el caso del tecnólogo es en función de fundar la eficacia de las técnicas que usa para modificar la realidad.

Las técnicas pretenden ser modelos operacionales de un proceso de acción eficaz orientado a modificar la realidad.

Frente a un modelo de proceso operativo se puede intentar un primer esfuerzo explicatorio implicando dicho modelo en una teoría fenomenológica. Un ejemplo de esta actitud es la implicación de las técnicas de enseñanza-aprendizaje en la teoría de Skinner. Pero una fundamentación más estricta requiere implicar el modelo de proceso de operación en una teoría interpretativa o representacional, entendida como aquellas que no sólo nos proporcionan un conocimiento de cómo se desarrolla un proceso, sino de por qué se desarrolla, es decir, un modelo teórico que nos aclara el "mecanismo" del proceso. Un ejemplo, tomando nuevamente las técnicas de enseñanza-aprendizaje, sería el de implicar dicho modelo de proceso de operación en la teoría psicogenética de Piaget.

Lo anterior nos manifiesta la necesidad de que el proceso de enseñanza-aprendizaje del trabajador social le permita acumular conocimiento respecto a las técnicas en cuanto procesos estructurados de operación. Este conocimiento debe ser suficiente pero simplificado; en otras palabras, debe acceder a los modelos de las técnicas pertinentes.

Anteriormente enfatizamos, además, la necesidad de no hacer reduccionismo respecto

a la acción tecnológica olvidando que la situación es una variable que debe considerarse. Dado que sería empresa imposible tratar de dar conocimiento pleno de todas y cada una de las situaciones en las cuales tendrá que actuar el trabajador social, el proceso de enseñanza-aprendizaje, más que intentar dar ese conocimiento, deberá al parecer proporcionar los instrumentos que permitan al trabajador social representarse en forma simplificada la complejidad de lo real; en otros términos, que le permitan construir un modelo de la realidad en la cual quiere influir.

Esta importancia de los modelos se hace más patente si se tiene en cuenta que las teorías, tanto científicas como tecnológicas, se refieren a modelos de la realidad y no a la realidad misma; es al conjunto de propiedades que se supone responde a entidades reales de individuos de una clase —que son los que poseen determinadas propiedades— a lo que responde el enunciado nomológico o nomopragmático.

No es nuestro objetivo discutir los problemas de designación y referencia de los enunciados científicos, sino simplemente mostrar cómo es indispensable el conocimiento y uso de ese instrumento que denominamos, con consciente polisemia, modelo.

Así, pues, un trabajador social deberá conocer y construir modelos y por consecuencia el proceso de enseñanza-aprendizaje al cual se lo someta deberá implicar procesos que lo hagan capaz de conocer, construir y usar modelos.

Al construir modelos de objetos y/o procesos de la situación y de los procesos técnicos que influyen en ella, y al implicar estos modelos en teorías, el tecnólogo logra fundar la eficacia de su operación.

No se nos oculta que habría que explicitar y elaborar mucho más este y otros puntos. Pero nuestro interés es solamente dar cuenta del estado actual de una reflexión en proceso y ofrecerla simplemente como apuntes para una reflexión sistemática.

\* \* \* \*

#### **EN NUESTRO PROXIMO NUMERO:**

- |                   |   |                                            |
|-------------------|---|--------------------------------------------|
| JORGE GISSI       | : | El Trabajo Social y Las Ciencias Sociales. |
| RENATO RUIZ       | : | Psicología y Trabajo Social.               |
| ANTOLIN LOPEZ     | : | Ciencias Sociales y Planificación Comunal. |
| SERGIO GALILEA    | : | Planificación y Trabajo Social.            |
| JUAN DE DIOS VIAL | : | Extractos de un Discurso.                  |

**...Y OTROS ARTICULOS DE ENORME INTERES!**

Además, nuestras secciones habituales de Cine, Libros, Cartas y Actualidad.