LA INVESTIGACION TECNOLOGICA EN LA PRACTICA SOCIAL

ANA OTTENBERGER
Profesora
Depto. de Trabajo Social
U. de Chile

Nº SIST
379781

25-31

El presente trabajo tiene como propósito continuar con el análisis que iniciáramos hace algún tiempo en un artículo titulado **"La teoría y el proyecto social"**. En él, planteamos una serie de supuestos y modelos de la acción, los que, de ser llevados a la práctica a través de experiencias de investigación—acción programada, contribuirían en alguna forma a sistematizar conocimientos para la práctica social.

Hemos sostenido a lo largo de los años que la ciencia pura y la tecnología son disciplinas que deben nutrirse mutuamente y que ambas se tocan en la forma de buscar el conocimiento. Si bien la primera llega a un producto más abstracto y general y la segunda se refiere más bien a cómo y por qué se puede torcer el curso "natural" de ciertos acontecimientos, los hallazgos de una y otra deberían confundirse en un todo armónico, especialmente cuando están puestos al servicio del hombre.

En la época moderna, los argumentos en favor de la unidad entre ambos tipos de disciplina abundan: piénsese por ejemplo en los avances que han representado las experiencias espaciales para la astronomía, el desarrollo de las técnicas de trasplantes de los órganos nobles para la biología, y cómo las nuevas técnicas de aprendizaje han revolucionado los conceptos de evolución humana en la adquisición de conocimientos. ¿Puede entonces establecerse un límite entre el conocimiento "puro" que ha fluído de la ciencia para inducir y conducir el proceso de transformación, y el conocimiento "tecnológico" que ha emergido de la práctica misma y que ha sido capaz de alterar explicaciones estimadas válidas respecto del origen y mecanismos de ciertos hechos?

El ejemplo de los trasplantes del corazón puede ser de utilidad para aclarar lo que aquí estamos postulando: los médicos que han realizado estas experiencias, conocen a la perfección la forma cómo funciona tan vital órgano y pueden explicarse con diversas teorías las razones de por qué, en ocasiones, falla prematuramente. Pero al médico le interesa **remover** los obstáculos que producen tal perturbación y ha perfeccionado técnicas de distinta naturaleza, entre ellas las quirúrgicas, de impresionante finura, para conseguir el éxito con su intervención. Las técnicas de los trasplantes, quizás las más discutidas por su riesgo y posteriores consecuencias de rechazo (con todas las implicancias éticas derivadas), han estimulado la imaginación en la búsqueda de un procedimiento que evite la muerte del paciente. Los avances de la anestesiología y la inmunología en este campo son, entre otras consecuencias, producto de tales esfuerzos y han entregado a la ciencia un acervo de conocimientos fundamentales insospechados.

Es cierto que esa conjunción entre disciplinas "básicas" y "aplicadas" se produce cuando la tecnología ha alcanzado, como en el caso de la medicina, un

alto grado de madurez. En cuanto al Trabajo Social, recién en los medios latinoamericanos se está logrando comprender y aceptar las ventajas de la inter—relación entre las ciencias sociales y el Trabajo Social y, con excepción de unos pocos ejemplos, la verdad es que esta última disciplina se mueve en su aplicación dentro de un compartimiento independiente, bastante ajeno a las teorizaciones que elaboran las disciplinas fundamentales.

Otras veces la relación se da sólo con un sentido vertical, es decir, el profesional se nutre del conocimiento que le proporciona la psicología, la sociología, la antropología, etc. para intentar comprender los hechos sociales; incluso a veces se inspira en él para idear su tarea de transformación, derivando ciertas reglas prácticas para su actuar racional. Pero no se preocupa de realizar investigaciones paralelas a su acción, para conocer si esas reglas o principios de la práctica tienen algún grado de generalidad o para saber si las reglas que ha adoptado son realmente eficaces o son más útiles que otras. Tampoco los hallazgos que emanan de su propio trabajo son sometidos a estudios de cierto rigor para entender **por qué** produjeron tales o cuales efectos o **por qué** permitieron alcanzar ciertos objetivos.

De lo anterior puede derivarse que lo más fecundo parece ser una acción que se caracterice como un circuito, donde los conocimientos que fluyen de las ciencias básicas sean utilizados para la transformación de manera racional; y que aquéllos que emanen de la práctica misma del tecnólogo, puedan nutrir los primeros, realimentando el acervo de ambos tipos de disciplinas. Es indudable que tal proceso no podría prescindir de la investigación científica y tendría que ser acompañado de pruebas más o menos rigurosas que contribuyeran a dar validez a los hallazgos en uno y otro sentido. La sola acción práctica no permitiría cumplir con tal propósito, puesto que la sistematización es imposible sin la abstracción y la búsqueda de la generalización.

Llevar a la práctica las proposiciones anteriores es mucho más complejo que enunciar esquemas a través de símbolos o de modelos y las dificultades crecen en el terreno del Trabajo Social por varias razones:

a) el nivel de desarrollo alcanzado por las ciencias sociales es bastente menor que el logrado por otras ciencias del mundo de la naturaleza.
b) el desarrollo del Trabajo Social desde el punto de vista científico es aún incipiente.
c) las características de las situaciones con las cuales el Trabajo Social se enfrenta son complejas y dinámicas; es una realidad social indivisible, donde interactúan una multiplicidad de variables.
d) la forma en que el trabajador social opera, le impide ejercer "controles" científicos rigurosos.

Sin embargo, los intentos por incorporar a la acción social el proceso de investigación tecnológica —aunque modestos y reducidos— merecen ser expuestos, para recibir de la comunidad profesional las críticas que la presentación despierte e iniciar un diálogo, el camino más fructífero para ampliar las inevitables limitaciones de nuestros planteamientos.

Tuvimos entre los años 1974 y 1975 la oportunidad de trabajar en dos Seminarios de Título con dos docentes del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile y con 20 jóvenes de la Carrera de Servicio Social de la misma Universidad. Estos últimos optaron al título de asistente social a través de sus experiencias de Seminario (1).

Las reflexiones que se presentan a continuación constituyen un análisis de tales experiencias desde el punto de vista del conocimiento tecnológico, pero su contenido es de la exclusiva responsabilidad de la autora de este artículo.

Experiencia desarrollada en dos hogares de protección del sexo femenino.

El problema central de este Seminario fue el del menor en situación irregular que sufre carencias de carácter económico, cultural, educacional y afectivas; es decir, menores que, además de pertenecer a un estrato socio—económico bajo, presentan problemas de abandono o de orfandad parcial o total y han sido acogidos por un hogar—internado.

Para analizar el problema de la irregularidad en su aspecto global, se utilizó la teoría de la marginalidad; uno de sus efectos, la familia desorganizada y/o incompleta y la subsecuente deprivación afectiva que sufre el menor, se estudió a la luz de la teoría de la afectividad, enfoque que a su vez inspiró lo esencial del programa de la acción.

Se idearon, además, modelos de subsistemas para atender las carencias:

a) sólo de carácter económico; b) de carácter económico, educacional y afectivo, y c) de carácter económico, reeducador y afectivo, proponiéndose para cada alternativa la solución adecuada. Nótese que cada modelo implicó una construcción tipológica.

(1) Para informarse más ampliamente de su contenido véase: de Arce G.; Bruna M.A.; Copano P.; Edelsberg R.; Etcheverry M.; Fuentes D.; Layera A.; Letelier A.; Navarrete E. y Rodríguez V.: **"Nueva forma de intervención profesional al menor en situación irregular con carencia afectiva"** (Supervisora Nora Moreira; Jefe de Proyecto: Ana Ottenberger). Y. de Camerati; P.; Godoy H.; Henríquez A.; Marambio O.; Marambio M.; Rojas S.; Torres M.; M. Valenzuela H.; Valette M. y Vargas M.: **"Una alternativa de Servicio Social frente al menor en conflicto con la justicia"** (Supervisora Mireya Arellano; Jefe de Proyecto: Ana Ottenberger).

La situación elegida por los estudiantes correspondió a la categoría b), puesto que se trataba de instituciones cerradas cuya función primordial es sustituir a la familia en su papel fundamental. Los internados seleccionados son ambos para niñas y adolescentes del sexo femenino y operan con los mismos motivos de ingreso, siendo por tanto comparables.

El diagnóstico realizado en las dos instituciones señaló que, si bien se protegía a las niñas en cuanto a sus necesidades económicas, parte de las educativas y principalmente las afectivas alcanzaban niveles inferiores a los deseables. Basándose en las teorías ya indicadas, predijeron que esas menores tendrían un desarrollo inarmónico e infirieron que era necesario incrementar la afectividad (ΔA) como asimismo la capacitación en cuanto a normas y valores fundamentales (ΔC), todo lo cual aumentaría la eficacia del sistema (E) (Véase gráfico Nº 1), el que, además de lo anterior, representa el problema de la irregularidad (Y) y los factores que lo condicionan (X). Dicho en otros términos, enunciaron como hipótesis la siguiente previsión tecnológica: "si se quiere aumentar E, es necesario incrementar la afectividad (A) y la capacitación (C)".

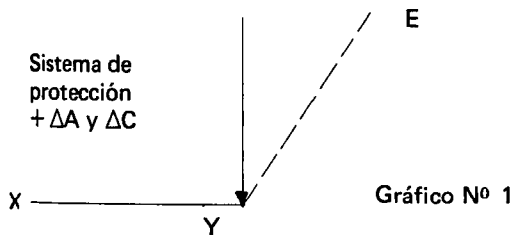


Gráfico Nº 1

Las interrogantes cruciales en torno a lo anterior fueron:

1. ¿Qué podemos **hacer** para incrementar A y C?
2. ¿Es **cierto** que el incremento de A y de C producirán un aumento de E?

Hubo conciencia desde el comienzo que lograr una respuesta para la primera pregunta en el período en que se desarrollaría el Seminario, (un total de 3 semestres), era mucho más factible que contestar la segunda. Esta se contrastaría sólo parcialmente (a través de algunos indicadores) y habría que esperar que transcurriese más tiempo para tener claridad en cuanto a los logros.

Nos centraremos en consecuencia en el primer dilema. Las continuas reflexiones sobre la teoría de la afectividad y además sobre las teorías del grupo, del aprendizaje y las anteriores experiencias profesionales, condujeron a un conjunto de actividades que dieron origen a los proyectos sociales. Con fines de control, el programa ideado se aplicó en forma idéntica en ambos hogares.

Conviene ahora explicitar las reglas o principios de la acción subyacentes a tales formulaciones: Se afirmó que, para incrementar las variables A y C, era necesario:

1. Estimular al menor para demostrar expresiones de afecto (celebración de cumpleaños, gestos cariñosos, palabras de apoyo, de comprensión, festival de la expresión, etc.) promoviendo mejores relaciones humanas.
2. Estimular su sentido de pertenencia con el hogar—internado (actividades destinadas a embellecerlo, celebración de aniversarios, fogón, etc.).
3. Aumentar las interrelaciones del menor con su medio externo (entrevistas con parientes, con padrinos, actividades con organizaciones comunitarias, como centros de madres, grupos juveniles, etc.).
4. Capacitar a la supervisora (persona que está mayor tiempo en contacto con la menor) para reemplazar a la figura parental (madre), tanto en lo referente al afecto como en lo relativo a la entrega de normas y valores fundamentales (capacitación "refleja" a través de una variada gama de actividades donde las estudiantes de Servicio Social inducirían a la supervisora a actuar como una "mamá", haciéndole partícipe activa de todos los proyectos).
5. Desarrollar las posibles acciones contemplando siempre los intereses de las menores y dentro de un clima de espontaneidad, familiaridad, sencillez y con los recursos disponibles.

Para saber si tales principios de la acción eran eficaces, es decir, si lograban incrementar las variables A y C, fue necesario realizar mediciones en las situaciones iniciales y finales a través de entrevistas a las menores, de cuestionarios a las supervisoras y de observaciones de la conducta de menores y supervisoras.

La elaboración de los anteriores instrumentos implicó, obviamente, definir los conceptos y enunciar indicadores. Una vez recopilada la información, se analizó a través de la construcción de índices sumatorios y de la utilización de diversas pruebas estadísticas adecuadas al nivel de medición de las variables y a la situación.

Al comparar los resultados iniciales y finales en cuanto a las variables susceptibles de modificar, se comprobó que en ambos hogares se había logrado un incremento significativo, siendo en uno de ellos de grado menor.

Recuérdese que ambos hogares, además de ser comparables, son instituciones cerradas y por tanto menos sensibles a la influencia de los factores externos; además, el programa desarrollado fue exactamente el mismo. ¿A qué se debió entonces la

diferencia? Pueden plantearse al respecto dos conjeturas principales:

a) la situación de uno de los hogares experimentó cambios no previstos que habrían logrado contrarrestar el efecto de los proyectos.
b) el hecho de que las personas responsables de llevar a cabo los proyectos sociales fueran distintas en uno y otro hogar, habría introducido una variable importante que no fue controlada.

Apoya la primera proposición la evidencia siguiente: hacia el final del período en que se desarrollaron los proyectos, en uno de los hogares se adoptaron cambios en cuanto a personal directivo y en cuanto a traslado de niñas; esto último ocasionó entre las menores inquietud respecto de las medidas que se tomaría con ellas, hecho que habría afectado su sentido de pertenencia.

La segunda tiene que ver con un riesgo que todo investigador y tecnólogo social corre toda vez que efectúa un estudio en la realidad concreta. Las variables capaces de intervenir en forma significativa son numerosas y de ellas sólo las más relevantes son las sujetas a control, esperándose que la influencia del resto sea menos apreciable que la de las primeras. En consecuencia, este es un dilema inevitable y la duda no podrá ser despejada.

Retomando el análisis sobre las reglas o principios de la acción, señalaremos que en esta experiencia la mayoría se basó en teorías fundamentales y una mínima parte provino de la experiencia; el proceso seguido consistió en convertir las proposiciones en términos operantes, infiriendo de ellas las consecuencias observables, las cuales a su vez inspiraron los principios de la acción cuya expresión explícita fueron los proyectos mismos con sus correspondientes actividades.

Al confirmar que los **principios o reglas derivados eran eficaces para conseguir los objetivos deseados,** los estudiantes demostraron que las hipótesis de donde provenían tenían potencialmente una utilidad práctica; se dio por tanto el "proceso de conversión" (según las orientaciones de Greenwood) o la formulación de proposiciones de carácter "sustantivo" (según el lenguaje de Bunge). Por otra parte, las conclusiones tienen hipotéticamente una validez de **generalidad aplicable a todos los internados u hogares familiares destinados a suplir principalmente carencias afectivas,** aunque esta proposición requiere de mayores comprobaciones para ser aceptada.

Por último, es importante señalar que esta experiencia no logró aclarar si las reglas seguidas son **más eficaces que otras** posibles de inferir de las mismas teorías. Sólo nuevos estudios similares realizados en idénticas o semejantes situaciones y que se basen en reglas diferentes, responderán la anterior interrogante.

Experiencia desarrollada en dos casas de observación de menores en necesidad de protección y en conflicto con la justicia.

Esta experiencia se llevó a cabo en establecimientos de observación y tránsito para menores del sexo masculino, lugar donde permanecen mientras los equipos profesionales estudian sus características y el juez, sobre esta base, adopta una medida. Consistió en aplicar proyectos destinados a modificar un conjunto de factores que entorpecían el cumplimiento de los objetivos de ambas instituciones en cuanto a protección y/o inicio del proceso de readaptación.

Para explicarse la situación de irregularidad del menor acogido por este sistema, se utilizó la teoría de la socialización, cuyas proposiciones permitieron entender parte de esta realidad y suponer que, de no mediar un conjunto de factores que desviaran el curso predicho para el efecto, la irregularidad llegaría a sus límites extremos, vale decir, el enfrentamiento del menor con la justicia y posteriormente a la delincuencia franca.

La investigación sobre las características de los establecimientos de observación se basó en una teoría sobre los efectos que produce en los individuos la condición de encierro. El diagnóstico permitió concluir que estos servicios, pese a los esfuerzos gastados, más bien refuerzan los factores negativos en que se han desenvuelto los menores, por lo cual no constituyen una medida decisiva que contribuya a alterar el proceso de irregularidad. Así, las excesivas horas libres, la existencia de una verdadera "subcultura carcelaria" y delictual y la aparición de tres tipos de conducta adaptativa (prisonizados, criminalizados y refractarios), además de la degradación física y moral que sufre quien ingresa (sodomía, maltrato, coerción del sistema, etc.), constituían verdaderas condiciones contribuyentes para una alteración aún más grave.

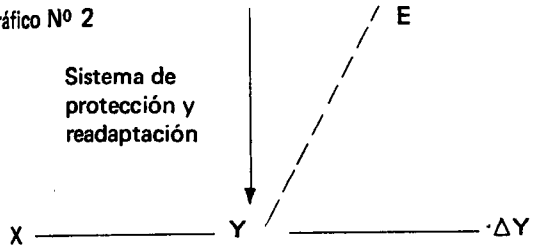
Hasta aquí, la teoría fundamental había arrojado luz sobre el proceso observado y no cabía dudas respecto de su utilidad para entenderlo, vale decir, comprender cuáles eran algunas de las variables principales implicadas en el problema de la irregularidad y cuáles eran sus interrelaciones.

Pero, como ya lo hemos visto, un trabajador social está **interesado** además en conocer sobre qué es lo que debe **hacer** para **alterar** aquella situación y **cómo puede llevarse a la práctica** con la máxima **eficacia.** En consecuencia, los estudiantes se plantearon las mismas interrogantes que el grupo de la experiencia anterior.

En este caso, la situación escogida también contenía el efecto Y (la irregularidad) en sus formas

más y menos graves, inclusive, la colectividad había empezado a tomar algunas medidas para "corregir" el problema (ingreso al sistema de protección y readaptación). Sin embargo, y dadas las condiciones imperantes en tales servicios, los resultados no satisfacen los objetivos fijados, es decir, predominan las medidas que constituyen refuerzos de factores negativos y sólo algunas representan una antesala para la modificación de la conducta del menor. Por tanto, la eficacia (E) es pequeña y la irregularidad en general no se corrige, observándose, por el contrario, una acentuación del problema (Ver gráfico Nº 2).

Gráfico Nº 2



Dada esta realidad, los estudiantes se interesaron por intervenir a través de un programa que "creara ciertas condiciones mínimas para una futura readaptación"; su objetivo ulterior fue aumentar la eficacia del sistema, haciendo desaparecer el factor ΔY. Sin embargo, postularon como etapa previa crear las aludidas condiciones, las que en términos operantes expresaron así:

a) disminuir la incidencia de dos de las tipologías conductuales más negativas (prisonizados y criminalizados).
b) reducir la coerción ejercida por el personal inspectivo y de vigilancia.
c) reducir la recalcitrancia (oposición a cualquier medida impuesta por el sistema).

De inmediato surgió la pregunta sobre el **qué hacer** para lograr los anteriores objetivos; hipotéticamente se planteó que "si se quiere aumentar E, es necesario introducir un programa educativo que cree ciertas condiciones mínimas capaces de reducir y de contrarrestar los factores negativos existentes".

Nótese que en esta experiencia, y a diferencia de la anterior, se propuso como solución una variable alternativa, por cuanto aquí no se trataba de incrementar o de reforzar algo existente, sino había que **reducir** o **eliminar** elementos negativos, o bien, si ello era poco factible, **crear** otra situación susceptible de contrarrestar las condiciones existentes.

Para idear la manera de lograr tal meta, fue necesario recurrir a la experiencia acumulada. Las observaciones significativas y la práctica anterior efectuada en establecimientos de menores por algunos de los alumnos que pertenecían al Seminario, fueron las fuentes de donde se extrajeron las hipótesis de trabajo que fundamentaron el programa de acción; por tanto, las reglas (normas o principios) sobre **qué hacer** tuvieron principalmente su origen en la práctica misma.

El proceso de investigación que se daría inserto en la acción social, entregaría la respuesta respecto de si las mencionadas reglas eran o no eficaces.

Intentaremos explicitar el conjunto de reglas subyacentes que sustentaron el programa: se postuló que, para aumentar la eficacia de la institución, sería necesario como etapa previa crear ciertas condiciones mínimas y a su vez, para alcanzar éstas, debería:

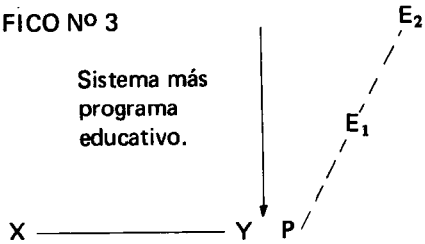
1. Ocuparse las horas libres del menor de manera productiva, es decir, realizar actividades que:
   a) canalizaran y desarrollaran sus potencialidades físicas, intelectuales y artísticas (práctica de deportes, creación de coro, biblioteca, taller de teatro, educación informal, etc.).
   b) reforzaran las normas y valores socialmente aceptados (todas las actividades efectuadas se utilizaban como medio para este propósito).
   c) acercaran al menor con el medio externo, es decir, con familiares, amigos y mundo exterior (diario mural, creación de centro de padres, etc.).
2. Capacitar al personal inspectivo y de vigilancia (proyecto de capacitación especial de acuerdo con las características de los menores).

El primer principio intentaba disminuir la incidencia de las tipologías conductuales más negativas, y el segundo, reducir la coerción y reemplazarla por medidas de tratamiento, lo que traería como consecuencia la reducción de la recalcitrancia.

Se pensaba que todo ello intentar el desarrollo y el fortalecimiento de la personalidad del menor de manera tal que los efectos perniciosos del establecimiento cerrado lo dañaran lo menos posible.

El Gráfico Nº 3 ilustra el proceso propuesto, siendo P el conjunto de proyectos, E_1 la creación de las condiciones mínimas y E_2 el efecto final esperado, es decir, intentar que los establecimientos fuesen realmente una fase preparatoria del proceso posterior. Este objetivo se estimó a largo plazo y menos factible de obtener E_1.

GRAFICO Nº 3



Al igual que en la experiencia anterior, fue necesario efectuar mediciones iniciales y finales en cuanto a las variables que se pensaba alterar (la incidencia de las tres tipologías conductuales, la presencia de coerción y la presencia de recalcitrancia), meta lograda a través de instrumentos de interrogación y observación.

Además, se hizo imprescindible concebir un conjunto de procedimientos destinados a probar si efectivamente las acciones desarrolladas, en torno a los proyectos, habían permitido la creación de la variable P, vale decir, si a través de la ocupación de las horas libres, se habían canalizado y desarrollado las potencialidades de los menores, si se habían fortalecido los vínculos familiares y los vínculos con otros elementos externos, y si se había logrado capacitar al personal de vigilancia e inspectivo.

Surge de inmediato la interrogante de si las condiciones mínimas que eligieron los estudiantes son las más significativas; probablemente otros trabajadores sociales habrían elegido un conjunto diferente. El hecho de concluir que el programa era eficaz en cuanto a la disminución de las tipologías, de la coerción y de la recalcitrancia, iba a dar cuenta sólo de su validez para lograr ese objetivo, pero no entregaría una respuesta satisfactoria en cuanto a si las condiciones mínimas elegidas eran más relevantes que otras. Esa hipótesis, por tanto, espera nuevas y comparables evidencias para llegar a una contrastación más valedera.

Antes de dar a conocer los resultados de la acción, es preciso hacer presente que el programa ideado siguió las mismas reglas en ambos establecimientos, pero los proyectos y sus correspondientes acciones debieron adaptarse a las características de la institución misma, así como a la aceptación del personal en cuanto a la capacitación. En efecto, en una de ellas los inspectores acogieron el proyecto con estusiasmo y seriedad, mientras en la otra, la actitud del personal y obstáculos de diversas naturalezas impidieron las acciones en este sentido.

Al efectuar la medición final, se observó en el primer establecimiento una reducción significativa de las tipologías conductuales más negativas, de la coerción de parte del personal y de la recalcitrancia del menor, todo lo cual demostró la eficacia de las acciones y de las reglas.

En el segundo, en cambio, se logró reducir significativamente la incidencia de las tipologías conductuales más negativas, pero la coerción y la recalcitrancia se mantuvieron casi exactamente en el mismo nivel. Este hecho demostró indirectamente la utilidad de adiestrar al personal.

Con respecto al proceso de análisis de los resultados, cabe destacar que, al igual que en la experiencia anterior, fue necesario definir los conceptos fundamentales en términos operantes, construir categorías de análisis y emplear pruebas estadísticas que indicaran la posible asociación entre variables y señalaran si los cambios logrados habían sido o no significativos.

El hecho de haber comprobado que los procedimientos seguidos fueron eficaces, responde una de las preguntas cruciales que se hace un tecnólogo. Pero esto no le basta; pronto surgirán las otras dos interrogantes que se relacionan con la práctica racional: por una parte se dirá ¿Tienen los principios seguidos **validez general**? Es decir, ¿sirven para cualquier casa de observación cuyas condiciones sean iguales o similares a las de las incluidas en esta experiencia? Y, por otra parte, **¿Por qué** los principios utilizados resultaron eficaces?

La primera pregunta invita a realizar proyectos en otros establecimientos de observación para menores en otros puntos del país. La segunda, sugiere varias respuestas. Si el lector repasa los principios seguidos, brotarán de su mente con facilidad varias explicaciones hipotéticas posibles relacionadas con teorías psicológicas y sociológicas. Por ejemplo: el ejercicio físico permite canalizar positivamente la agresividad; a mayor coerción, mayor recalcitrancia y a mayor recalcitrancia, mayor coerción.

Otros principios, en cambio, no encontrarán una teoría bien estructurada que los respalde suficientemente. Por ejemplo, que señale cuáles son los mecanismos que debe desencadenar un tratamiento para menores con trastornos conductuales y por qué los existentes tienen una eficacia relativa o no tienen validez general.

Síntesis final

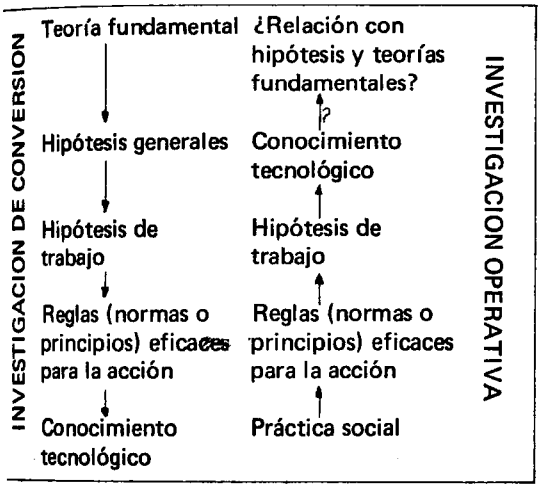
Por último, intentaremos sintetizar y esquematizar el proceso seguido en los dos Seminarios en cuanto a construcción de conocimientos generales útiles para el Trabajo Social. Si bien observamos en ambos una utilización del método científico en el proceso tecnológico y un análisis global del problema a través de la teoría fundamental, el camino seguido para idear el programa de la acción es diferente.

Siguiendo el Gráfico Nº 4, vemos a la izquierda representado el proceso de la acción utilizado en la primera experiencia: a partir de la teoría fundamental y la selección de ciertas proposiciones, se infirieron consecuencias observables las que se convirtieron a su vez en hipótesis para la acción. De allí surgieron instrucciones hipotéticas para actuar frente a la realidad. El proceso de investigación permitió dar cuenta de la validez de estos principios para la acción en tanto eficacia y, como consecuencia, surgió conocimiento tecnológico, el que podría incrementar, tras nuevas comprobaciones, el acervo teórico-práctico del Trabajo Social. Las hipótesis de trabajo

utilizadas esperan nuevos estudios en la realidad destinados a contrastar su poder (más o menos eficaz que) y su grado de generalidad (límites de aplicabilidad). Algunos autores han llamado "investigación de conversión" a esta forma de construir conocimiento tecnológico.

Proceso seguido para programar la acción y buscar conocimiento tecnológico.

GRAFICO Nº 4



El proceso de la derecha representa el camino seguido por el segundo grupo para desarrollar los proyectos sociales. Las ideas se extrajeron fundamentalmente de experiencias anteriores que habían dado buenos resultados. Este conocimiento práctico se volcó en varios proyectos, y fue utilizado, al mismo tiempo, como fuente para inferir un conjunto de principios para la acción. Sometidos a prueba, se concluyó que tales normas eran eficaces, por lo cual podrían convertirse en conocimiento tecnológico propio de la disciplina; su validez y su grado de generalidad deberán ser sometidos a nuevas experiencias. Por otra parte, falta aún un análisis más profundo que permita explicitar todas las proposiciones generales ligadas a tales principios y descubrir las probables relaciones con teorías fundamentales. Esta forma de proceder responde en la literatura metodológica al nombre de "investigación operativa".

Puede apreciarse cómo ambos caminos pueden conducirnos a la meta deseada: **intentar la sistematización de conocimientos que sean útiles para la acción.**

Creemos que mientras mayor sea el número de trabajadores sociales comprometidos en la búsqueda de este tipo de conocimientos, mayor eficacia lograremos con nuestras acciones y, en consecuencia, con mayor autenticidad podremos responder a los requerimientos de la sociedad.