

LA TEORIA Y EL PROYECTO SOCIAL

ANA OTTEMBERGER

1.—INTRODUCCION

A este nivel del desarrollo del conocimiento científico sobre el mundo social, es difícil encontrar alguna situación o problema propio del ámbito del Trabajo Social que no haya sido abordado directa o indirectamente por algún estudio, sea para describir los hechos relativos a tal situación o problema, para presentar las asociaciones o correlaciones observadas entre dos o más variables, o para intentar una explicación acerca de los factores que con mayor fuerza intervienen o determinan su ocurrencia. De tal suerte que, por lo general, el tecnólogo tiene a su disposición —aunque a veces en forma no muy explícita— un cuerpo de conocimientos ya elaborados que, de alguna manera, contribuyen a orientarlo en su aproximación al problema.

Siendo la acumulación del conocimiento un proceso colectivo y sistemático, tal aporte no puede desestimarse a priori. Por el contrario, la única actitud consecuente con una formación científica, es la disposición para iniciar una búsqueda rigurosa y penetrante que conduzca a la comprensión más completa posible del conocimiento acumulado, inquietud que se traduzca a su vez en un interés permanente por enterarse de los avances que se van logrando en torno al problema.

El conocimiento científico está generalmente sistematizado en taxonomías, o en esquemas conceptuales, o en teorías de menor o mayor alcance. El del primer tipo clasifica; el del segundo describe y clasifica, y el del tercero intenta explicaciones plausibles acerca de las variables que intervienen, coadyuvan o determinan la existencia de ciertos hechos.

La probabilidad de éxito de las acciones que emprenda un trabajador social dependerá, en buena parte, de su posibilidad de acceso a estos avances logrados por las ciencias y tecnologías sociales, de su capacidad para aprovechar ese conocimiento disponible, como asimismo de su habilidad para utilizar adecuadamente las herramientas creadas para investigar y programar acciones y para llevar a cabo proyectos con objetivos definidos y factibles. Dicho de otro modo, el hecho de apoyarse en el conocimiento teórico y tecnológico, y el saber seleccionar y utilizar las técnicas que el propio hombre ha creado para racionalizar la acción dan, si no la certeza de una actuación correcta, a lo menos la más alta probabilidad de desarrollar acciones en tal sentido.

* Profesora del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Chile, sede Santiago - Oriente.

El trabajador social, por definición, tiene la responsabilidad de intentar una transformación en el curso de ciertos acontecimientos, contribuyendo a detenerlos, a modificarlos o a alterarlos, o a acelerarlos, objetivo que se plantea conforme al modelo de desarrollo social adoptado por su sociedad, que a su vez el profesional sustenta en los avances científicos y tecnológicos disponibles.

Esta particular meta presupone un manejo conceptual de los problemas que aborda, por cuanto sólo es posible intentar la transformación de algo, cuando se puede *predecir cuál será el curso probable* que el fenómeno seguirá en el futuro (predicción científica) y cuando, sobre la base de conocimientos sólidos que constituyen una sistematización de la experiencia, pueden *anticiparse los efectos* que producirá la introducción de determinadas variables susceptibles de ser interpuestas por el tecnólogo (previsión tecnológica) (1).

Por tanto, un trabajador social consciente del papel que le corresponde, hará uso del acervo proporcionado por las ciencias sociales lo que le permitirá hacer ciertas predicciones, y por otra parte, se preocupará de indagar qué experiencias previas para enfrentar el problema han sido sistematizadas en reglas para la acción. Asimismo, pensará desde la partida, cómo procederá para abstraer de su propio trabajo los procedimientos que resultaren eficaces para alcanzar los objetivos propuestos.

Es evidente que la realidad presenta obstáculos para tal manera de operar, entre los cuales pueden señalarse:

1.— La abstracción y vaguedad con que generalmente se presentan las teorías sociales, lo que establece una distancia entre éstas y las situaciones concretas con que el trabajador social se enfrenta a diario.

2.— La falta de sistematización u organización coherente de la experiencia que emerge de la práctica profesional, situación que deriva probablemente de una falta de tradición científica dentro del Servicio Social.

3.— La presión creciente del trabajo de terreno, acicateado constantemente por problemas que requieren de una urgente solución, lo que conduce al profesional a actuar con rapidez y a veces intuitivamente. Como consecuencia, no siempre la reflexión acompaña a la acción, con lo cual el propósito de sistematizar se convierte en meras ilusiones.

Sin embargo, y pese a tales escollos, es posible desarrollar formas de trabajo como las que aquí se sugieren. Así lo han demostrado experiencias que se han iniciado en algunos servicios y las prácticas impulsadas por los medios universitarios.

El propósito de esta presentación es, por una parte, poner el acento en la necesidad de utilizar la teoría social y, por otra, pretende sugerir modos de operar en la realidad para intentar la sistematización del conocimiento a partir de la práctica (conocimiento tecnológico o teoría de la acción). Con este objetivo, se considerará la aplicación del proyecto social y de su evaluación, como un medio más de reunir evidencias que contribuyan a someter a prueba hipótesis que hayan sido inferidas de las teorías aportadas por las ciencias sociales básicas, o que hayan surgido de un proceso de abstracción sustentado en la acción profesional misma.

2.— LA UTILIZACION DEL CONOCIMIENTO "TEORETICO" Y SU INTER-RELACION CON LA PRACTICA.

El conocimiento acumulado abarca una amplia gama cuyos polos son el conocimiento "*común*", de dominio del lego, y el conocimiento "*teorético*", elaboraciones o conceptualizaciones abstractas que sistematizan el conocimiento an-

(1) Los conceptos "predicción científica" y "previsión tecnológica" han sido utilizados por varios autores, entre ellos Mario Bunge, cuyo planteamiento al respecto aparece especialmente en su obra "La investigación científica". (Barcelona, Ediciones Ariel, 1969).

terior y que intentan explicar el por qué de la existencia de determinados hechos (teoría).

Para el trabajador social asumen especial relevancia las teorías elaboradas por la psicología, la sociología, la antropología y la economía.

Estas ciencias sociales, dado el carácter de los hechos sobre los cuales tratan, expresan sus elaboraciones en modelos y teorías de carácter probabilístico que señalan las variables centrales o más significativas. Si bien el estado de desarrollo alcanzado por la teoría social no siempre permite encontrar explicaciones que entreguen una comprensión cabal del complejo mundo social donde el trabajador social actúa, de alguna manera estos sistemas conceptuales contribuyen a dilucidar interrogantes, sugiriendo la relevancia de algunas variables sobre otras. Estos intentos de explicación, sumados a las evidencias que el trabajador social ha recogido de su experiencia diaria, constituyen el punto de partida para el desempeño racional.

Puede ocurrir que el profesional no proceda en tal sentido, sea porque está convencido de que es el primero que abordará un problema determinado o porque deliberadamente no desea consultar a otros sobre el particular. Probablemente a la larga, sus reflexiones y su propia práctica le entregarán una visión sobre qué es lo más significativo de la realidad que está abordando, pero inevitablemente esta decisión implicará dificultades para definir el problema y para identificar las variables más importantes, lo que implicará a su vez una pérdida de tiempo.

Por otra parte, es posible que después de una revisión acuciosa el trabajador social estime que las elaboraciones encontradas no guardan suficiente relación con la realidad donde deberá trabajar y por esta razón decida no considerarlas. No obstante, este análisis previo le dará un mejor manejo conceptual y le permitirá enterarse sobre cuánto se sabe sobre los hechos que le interesan. En consecuencia, siempre es preferible

enterarse sobre cuál es el conocimiento acumulado.

Es oportuno aclarar aquí que, dadas las características del quehacer profesional, habitualmente el trabajador social se enfrenta con problemas o situaciones que se originan fundamentalmente en la estructura social, no siendo factible actuar frente a ellos con las herramientas que otorga la técnica. Piénsese, por ejemplo, en los problemas de vivienda y de cesantía, derivados de la situación de subdesarrollo, o en el problema del alcoholismo, cuyas raíces económico-culturales son bien conocidas por aquellos que han trabajado en este campo.

Intentar una acción frente a las variables que los originan resultaría irreal e ilusorio; un trabajador social no puede por sí y ante sí eliminar el subdesarrollo, ni puede esperar que las relaciones económicas y la idiosincracia de un pueblo cambien de la noche a la mañana. ¿Qué hacer entonces? ¿Qué acciones desarrollar para torcer el curso de lo inevitable o, habiéndose producido lo inevitable, cómo recuperar o rehabilitar a quienes están afectados por el problema?

De ahí que es importante que el trabajador social se aclare, desde la partida, cuáles son las variables (factores o circunstancias) que son inabordables y cuáles son susceptibles de ser transformadas en su curso mediante su intervención. En consecuencia, éste será uno de los aspectos fundamentales que deberá aclarar en el diagnóstico que haga de la situación existente al iniciar su labor.

La figura siguiente ilustra de manera esquemática las explicaciones probables sugeridas por los sistemas conceptuales y las decisiones que el profesional debe tomar en cuanto a su intervención, siendo X la variable que determina el fenómeno, Y el efecto de lo anterior, o hecho o problema que interesa al tecnólogo, e I las determinaciones posibles del profesional en cuanto a su intervención, sea directamente sobre X, o sobre Y, o introduciendo antes o después otra variable que modifique la situación que le preocupa.

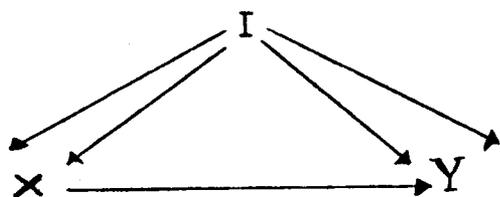


Fig. 1

Cabe aclarar que X e Y constituyen generalmente una configuración de factores y por tanto esta representación es una simplificación extrema de la realidad.

Un ejemplo puede contribuir a aclarar esta presentación. Supóngase que un trabajador social es llamado a colaborar en un programa de prevención y tratamiento del problema del "consumo de drogas alucinógenas de parte de los jóvenes" (2). Lo correcto es que en primer término acuda a las fuentes que le permitan explicarse tal fenómeno, o al menos lo describan. Supóngase, asimismo, que uno de los esquemas teóricos otorgue al "efecto de demostración" (X) un papel preponderante en el aumento del "consumo de drogas por los jóvenes" (Y), lo que permitiría predecir que, de continuar el mismo fenómeno, el consumo crecería significativamente en un determinado sector donde aún no se hacen sentir todos los efectos, con una probabilidad de $p(x)$. Otra hipótesis perteneciente al mismo sistema conceptual afirma que el problema (Y) está fuertemente asociado con el fenómeno de la incomunicación familiar (Z), situación que, dada las evidencias recogidas en variados contextos, se da con una alta probabilidad. El esquema no aclara, sin embargo, si Z antecede a Y, si Y constituye realmente un efecto de Z que actúa junto a otros factores aún no conocidos, o si ambas variables co-existen como producto de otras o bien originadas por X. Existe si cierta base para suponer que es más probable que Z anteceda a Y.

(2) Los ejemplos que continúan se basan en situaciones que se presentaron al desarrollar un Seminario de Título sobre "Juventud y Drogas", del cual la autora de este trabajo fue Jefe de Proyecto.

Pese a la ambigüedad de la explicación, este conocimiento permite al trabajador social suponer hipotéticamente que:

- 1.— Si continúa el efecto de demostración (X) sin que otro factor igualmente poderoso lo contrarreste, el consumo de drogas aumentará (Y) siendo esta predicción probable en un porcentaje X.
- 2.— A mayor incomunicación familiar (Z) mayor probabilidad de aumento de consumo de drogas alucinógenas entre los jóvenes (Y).

Ha especificado así a lo menos dos configuraciones de circunstancias (X y Z) frente a las cuales le cabe una actuación para, en este caso, detener o desviar el curso predicho para la variable por el sistema teórico. Una breve reflexión le indica la inutilidad de una acción directa sobre X, pero en cambio vislumbra la posibilidad de actuar "antes", "en" o "después" de Z, e incluso directamente sobre "Y". Otras razones técnicas y prácticas (experiencia) lo deciden finalmente a apoyarse en la proposición que relaciona incomunicación familiar con consumo de drogas, y sugiere un programa integrado por varios proyectos específicos.

Su futura acción podría esquematizarse en las tres figuras siguientes, donde se especifican:

- 1) la relación hipotética entre Z e Y;
- 2) los proyectos propuestos y las direcciones de la intervención (I); y
- 3) la supuesta alteración que se produciría en el curso de la variable efecto esperado por el tecnólogo (E).

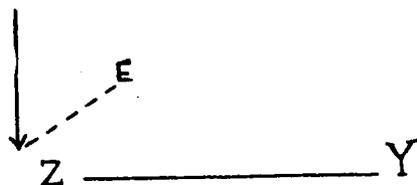


Fig. 2

En la figura 2, el proyecto tendería a prevenir la incomunicación familiar (Z), preparando por ejemplo a jóvenes y adultos antes de que se produzca el problema, hecho que, hipotéticamente contribuiría a prevenir el aumento del consumo de drogas (Y). El objetivo que se perseguiría con la aplicación del proyecto sería el reforzamiento de la comunicación familiar.

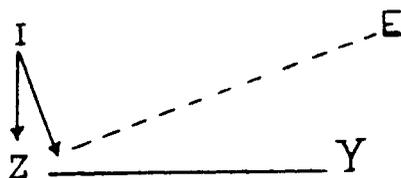


Fig. 3

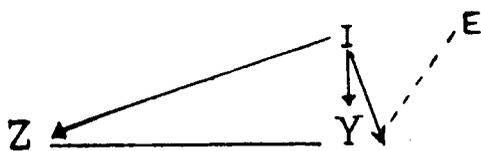


Fig. 4

En la figura tres el problema de la incomunicación (Z) ya existe y, por lo tanto, los proyectos estarían destinados a influir directamente en esa variable, actuando antes que se produjese el efecto predicho por la hipótesis. En este caso el objetivo sería, por ejemplo, producir entre jóvenes y adultos una apertura mutua, intentando disminuir la incomunicación hasta un grado tal que su existencia no influyera de manera importante en el apareamiento de la variable Y, o bien procurando reducir el número de personas afectadas por Z, esperando con todo ello bajar la futura incidencia del consumo (Y).

En la figura cuatro ha ocurrido ya un aumento masivo del consumo, de modo que los proyectos actuarían directamente sobre y después de Y. Las acciones podrían abarcar también la variable Z.

Nótese que los tres programas se basan claramente en una proposición derivada de un esquema teórico, el que pasa a sustentar y vitalizar las acciones.

Si la proposición lograra ser convertida en ciertas normas (principios o reglas) y en "recetas" prácticas para la acción, a través de un proceso de investigación que se diese paralelamente con la práctica, se estaría en presencia de lo que Greenwood ha llamado "proceso de conversión" y lo que Bunge ha denominado construcción de "teoría sustantiva" (3).

Los proyectos del ejemplo pretenden ciertos resultados, los que, de lograrse podrían ser considerados, junto con otros antecedentes, como evidencias que apoyarían los supuestos iniciales; si no se alcanzaron, este hecho introduciría dudas sobre ciertos aspectos contenidos en el esquema conceptual con el que se está trabajando. Es preciso, sí reconocer que el poder de convalidación ofrecido por la experiencia sería débil, dada la imposibilidad de precisar la influencia que pueden haber tenido en la situación otras variables no controladas.

La situación presentada en la figura dos constituye desde este punto de vista la de mayor ambigüedad. Así, hipotéticamente esperaríamos que una acción "antes de Z" evitara en último término la ocurrencia de Z y luego la de Y. Si ese fuese el resultado, no podría, sin embargo, concluirse con propiedad que la no presencia de Y se debe a la no presencia de Z, a menos que se diseñara un esquema de contrastación de carácter experimental (4).

El proyecto de la figura tres circunscribe algo más la situación, pero dada la poca precisión del enunciado hipotético sobre el cual se basa, la no ocurrencia de Y o su disminución podría

(3) Véanse al respecto de Greenwood: "Una teoría de las relaciones entre Ciencia Social y Servicio Social" y de Bunge, el Cap. 11 de la tercera parte de su libro ya citado.

(4) Cabe hacer presente lo difícil que resulta para un trabajador social llevar a la práctica diseños de esta naturaleza, puesto que, además de presentársele dilemas éticos, las personas con quienes trabaja participan en proyectos sociales porque voluntariamente así lo deciden, hecho que dificulta una selección de los interesados en grupos experimentales y de control por alguno de los sistemas conocidos.

atribuirse tanto a la modificación de Z como a la influencia de otros factores no conocidos. Al respecto, es válida la nota incluida para el párrafo anterior.

En el proyecto de la figura cuatro, si el programa se centrara exclusivamente en lograr la desaparición o la disminución de Z (incomunicación familiar) y se observara luego la desaparición o la disminución de Y, podría tomarse este hecho como otra evidencia probable que sustenta el supuesto de que efectivamente Z contribuye significativamente al apareamiento de Y, pero tampoco se tendría a la mano la prueba concluyente.

Los proyectos que apuntan a modificar el problema cuando este ya se ha producido se basarían más bien en conocimientos tecnológicos y sus resultados tendrían relación con el acervo teórico propio de la disciplina; este aspecto se discutirá por tanto en el punto siguiente.

Queda claro entonces, que, dada la realidad social, que está conformada por una multiplicidad de factores, y dada la forma en que actúa un trabajador social —que desarrolla su acción en la realidad y no en un laboratorio especialmente creado— tendrá inevitablemente limitaciones probatorias, pero los resultados que logre pueden ser considerados, junto a otras pruebas más rigurosas, como nuevas evidencias probables que apoyan o refutan una proposición teórica, con lo cual se contribuirá al conocimiento del fenómeno.

Dispone también el trabajador social de otro medio que puede constituir un aporte en relación al conocimiento del problema.

Se postula hoy, al menos en el ámbito universitario, la conveniencia que el profesional actúe a través de proyectos sociales que por su eficacia, sean capaces de provocar un impacto de cierta signi-

ficación, es decir, contribuyan a cambiar o alterar de manera importante una situación que por su naturaleza exige una intervención.

Esta premisa exige hacer un diagnóstico sobre la situación inicial de la cual se parte, única manera de precisar después si la acción ha logrado que una variable dada se mueva desde un punto de partida hasta el punto deseado, es decir, hasta la situación especificada a través de los objetivos del programa. Este estudio debería, en consecuencia, contemplar una definición del estado en el cual está la variable que se pretenderá transformar.

En el caso del ejemplo, interesará conocer qué ocurre en el grupo elegido en cuanto a comunicación familiar y en cuanto a consumo de drogas alucinógenas; como asimismo, será preciso estudiar toda otra variable que se intente introducir o modificar en el curso de la acción.

Las dos variables anteriores se expresarán en la realidad como continuas, siendo el primero "comunicación-incomunicación", y el segundo "consumo de drogas alucinógenas-no consumo de drogas alucinógenas". Ambas se definirían conforme a los procedimientos aconsejados por la metodología de la investigación.

El estudio efectuado para conocer la situación inicial puede entregar antecedentes que apoyen o refuten las hipótesis con las cuales se está trabajando, hecho que a su vez otorga a la acción del profesional una característica de aproximación sucesiva. De comprobarse la primera situación, el trabajador social dispondrá de otra evidencia más de que la hipótesis aportada por la teoría es más probable y los resultados tendrían básicamente, la siguiente disposición:

CONSUMO DE DROGAS	COMUNICACION			INCOMUNICACION FAMILIAR	
	Alta	Media	Baja	Media	Alta
No hay	(9)				
Hay poco					
Hay mucho					(9)

Nota: (9) celdas en que los porcentajes serían más altos.

Un ejemplo relacionado con otro problema puede aclarar lo que se pretende afirmar aquí y permitirá observar que, aún cuando el trabajador social se vea impedido de actuar influyendo directamente sobre una variable determinada (X), el estudio de la situación inicial puede contribuir al avance del conocimiento del fenómeno.

Supóngase que se está trabajando con el problema de menores en situación irregular y se desea presentar un programa que intente mejorar las medidas de protección adoptadas por alguna institución o servicio. El conocimiento acumulado indica, por ejemplo, que cierto tipo de irregularidad, la conducta delictual (Y) está fuertemente asociada con la disgregación familiar (X) situación que, dada la realidad de donde provienen los menores, es poco menos que insupera-

ble. Se observa, además, que la restitución de la organización familiar, no necesariamente traería como consecuencia una supresión de la conducta delictual y, por tanto, la decisión del trabajador social es introducir alguna otra variable que pueda contrarrestar la ocurrencia de Y.

Pese a ello, el profesional tendría la oportunidad de estudiar en la situación inicial la presencia o ausencia de las variables X e Y, además de analizar la variable que el trabajador social incluirá en su programa para contribuir en el mejoramiento del sistema de protección.

Para esta situación, los datos recogidos en cuanto a la explicación teórica, podrían contribuir a dar nuevos fundamentos a la hipótesis, o bien a ponerla en duda. En el primer caso, los datos se presentarían así distribuidos:

CONDUCTA DELICTUAL	DISGREGACION FAMILIAR	
	Hay	No hay
Más grave	(9)	
Menos grave		
No hay		(9)

(9) Celdas donde los porcentajes serían más elevados.

Justo es reconocer que no siempre el trabajador social recoge estos datos en muestras representativas y por tanto esta nueva evidencia puede tener relativa validez. Sin embargo, si se consideran estos datos dentro del contexto más general de informaciones que apoyan un sistema teórico, tales temores pueden considerarse infundados.

Por otra parte, el hecho de intentar un estudio de las variables que abarque toda la gama de los valores que ostentará en la realidad (ausencia-presencia) reduce las limitaciones derivadas de la dificultad para usar modelos experimentales, puesto que se tendrían a la mano por lo menos dos situaciones comparativas.

3.— LA POSIBILIDAD DE SISTEMATIZACION DE CONOCIMIENTO A PARTIR DE LA PRACTICA.

Como se ha afirmado anteriormente,

el trabajador social debe ser capaz de saber con relativa certeza, *qué es lo que tiene que hacer* desde su perspectiva profesional para lograr detener, alterar, modificar o acelerar el curso de las variables significativas que intervienen en la ocurrencia de los fenómenos de su competencia, sea actuando directamente sobre las variables relevantes *a través de un tipo de acción*, o creando una situación que, por su fuerza, constituirá *un modo efectivo de intervenir* en relación con los acontecimientos predichos por la teoría.

Así, el profesional debiera estar en condiciones de conocer formas concretas de operar para conseguir determinados objetivos: su experiencia debiera señalarle que si interviene, por ejemplo, con un tipo de acción "a", logrará evitar la ocurrencia de Z en una cierta medida, o que si introduce un tipo de acción "b", el efecto sobre Z será también posible de prever.

Por otra parte, si determina que no es posible actuar directamente sobre X o sobre Z y es aconsejable, por tanto, presentar una variable alternativa, el trabajador social debe saber *cuál podría ser la variable* que lograría influir en forma eficaz en cuanto al problema Y, como asimismo *qué tipo de acciones* puede desarrollar para crear esa variable. Es posible también que su destreza profesional le indique que podría actuar sobre Z, pero reforzando simultáneamente esta acción con una variable alternativa.

Surge de aquí una gama de posibilidades para *someter a prueba* tanto las *proposiciones tecnológicas que relacionan las variables introducidas* por el trabajador social con el problema, como las hipótesis, también de carácter tecnológico, que suponen que *las técnicas relativas a las acciones* son efectivas para crear las distintas situaciones deseadas. Para lograrlo, un camino sería convertir todos estos supuestos en verdaderas *hipótesis de investigación*, deduciendo de ellas inferencias con la forma de *consecuencias observables* en la realidad, las que pasarían a identificarse con los *objetivos del programa*.

Tal manera de proceder convierte la acción profesional en una *continua confrontación teórico-práctica*, como si se tratara de un circuito "sinfin", donde la investigación pasa a ser vital para conocer la eficacia de la acción y para intentar la sistematización del conocimiento que emerge de la práctica.

Mientras mayor sea el rigor con que tal proceso se lleve a cabo, mayor será la posibilidad de acumular conocimientos tecnológicos de carácter operativo (teoría operativa), que constituyen, en verdad, la creación más genuina y útil de una tecnología. Así, en futuros trabajos, la teoría que ha emergido de la acción, desempeñaría, al igual que la teoría que emana de la ciencia, un papel orientador medular.

No es esta la forma como generalmente hoy se procede, siendo la acción más de carácter intuitivo que racional. Para superar tal estado de cosas, sería conveniente convertir la experiencia acumulada en un cuerpo coherente de reglas para la acción, cuya efectividad conti-

nuamente estuviese poniéndose a prueba.

Es indudable que la experiencia constituye una fuente excepcional de conocimiento y existen varias maneras de sistematizarla para convertirla en un sistema conceptual. Aquí se sugiere sólo una forma de proceder, lo que en ningún caso invalida procedimientos distintos.

Analizaremos a continuación con mayores detalles, los proyectos anteriores, con el propósito de aclarar las relaciones que se darían entre las distintas variables en juego.

ANALISIS DE LAS IMPLICANCIAS TEORICO-TECNOLOGICAS DE LOS PROYECTOS ANTERIORES

- a) *Proyecto de la figura 2*. Para facilitar la comprensión de los argumentos que siguen, volvamos a la situación planteada en que a través de un proyecto se intenta desarrollar una acción preventiva tendiente a reforzar la comunicación familiar. Para conseguir este objetivo, el trabajador social tendría que utilizar un conjunto de técnicas, las que serán simbolizadas como "a".

La figura 5 representa la misma situación de la figura 2, pero agrega el tipo de acción a través de la cual el profesional actuaría.

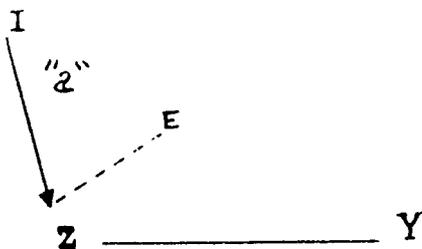


Fig. 5

La acción propuesta, se basa, como ya quedó en claro, en una hipótesis derivada de un esquema conceptual y sus implicancias teóricas ya fueron analizadas. Pero

además se basa en el supuesto hipotético-tecnológico de que la "utilización de la acción 'a' evitará la ocurrencia de Z". La consecuencia observable será, pues, el reforzamiento de la comunicación familiar o la aparición de la incomunicación en una proporción no significativa.

Para evaluar el cumplimiento de los objetivos del proyecto en cuanto a efectividad de las técnicas, debe estudiarse a través de un modelo "antes-después" la situación inicial y la situación final. Respecto de esta última puede ocurrir:

- 1.— Que la comunicación haya aumentado, lo que otorgaría una mayor probabilidad de que el supuesto sobre las técnicas era correcto.
 - 2.— Que la comunicación no haya aumentado o que apareció Z (incomunicación) en una proporción importante, hechos que refutarían la proposición. Esto obligaría al profesional a buscar otros modos más efectivos de operar, por cuanto la probabilidad de que "a" tenga un impacto real en esa situación ha disminuido.
- b) *Proyecto de la figura 3.* Aquí los proyectos estarían destinados a enfrentar el problema de la incomunicación familiar, puesto que Z ya se ha producido. El primero de ellos, intentaría reducir directamente la incomunicación, a través de un conjunto de técnicas que podrían denominarse "b"; pero el segundo podría contemplar la introducción de una variable de parte del trabajador social, quien fundaría su decisión en experiencias anteriores.

Supóngase que el trabajador social del ejemplo ha observado que los jóvenes que tienen una participación responsable en su comunidad, generalmente no consumen drogas alucinógenas. De ahí, y a través de un proceso de abstrac-

ción, deduce una proposición que enuncia de esta manera: "Mientras más responsable es la participación social, menor probabilidad existe de consumir drogas". Una hipótesis de este carácter podría ser orientadora del segundo de los proyectos, donde la intervención podría considerar, además de las acciones directas en cuanto Z, basados en una teoría social, la variable alternativa "participación social" (P) u otra similar.

Tras las decisiones que se tomen en cuanto al segundo proyecto, subyacen dos supuestos:

- 1) que la variable "participación social" (P) desempeña en la situación un papel más significativo que otras para contrarrestar la acción de X o de Z sobre Y. Por tanto, el profesional se aventura a enunciar la previsión hipotética de que "P logrará desviar el curso de la variable o será capaz de reducir Y, ya sea actuando sola, o bien junto a la acción emprendida para modificar Z";
- 2) que el profesional conoce los mecanismos técnicos para crear participación social, o bien para estimular su desarrollo en el caso de que exista cuando inicie su acción (tipo de acción "c" de la figura 6).

La figura 6 reproduce la situación ya planteada en la figura 3, sumando la variable interpuesta por el profesional (P) y simbolizando las acciones a través de las cuales desarrollará su tarea.

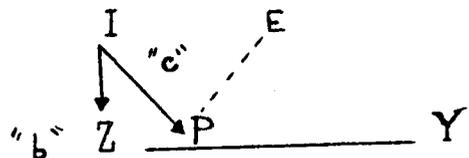


Fig. 6

La explicación de los supuestos anteriores constituiría uno de los primeros estadios de la construcción del conocimiento tecnológico, y el paso posterior sería buscar una explicación del por qué esa variable y esas acciones son más eficaces que otras para alterar esa realidad.

Existen en este caso tres posibilidades de aplicar el programa: una es actuar solamente sobre Z ("b"), la segunda es introduciendo sólo la variable "P" ("c") y la tercera es combinar ambos proyectos.

La sola acción directa sobre Z supone, además de la hipótesis basada en la teoría social, que *"el tipo de acción 'b' afectará Z de manera significativa"*. La sola intervención a través de la variable P plantea que *"aunque exista incomunicación familiar, el hecho de participar en la comunidad evitará el apareamiento de Y"* y sostiene, de paso, que las *"acciones del tipo 'c' producirán la variable alternativa P"*.

La combinación de "b" con "c" está sustentada por la hipótesis de que *"la utilización de esas acciones en forma conjunta, logrará modificar Z y evitar la ocurrencia de Y; o, al menos, Y aparecerá en una proporción menor a la esperada teóricamente"*. Además que *"los tipos de acciones desarrolladas son técnicamente efectivas"*.

Los efectos esperados en relación con estos tres proyectos serían:

- a) la disminución de la incomunicación familiar;
- b) el aumento de la participación social; y
- c) la no ocurrencia de consumo de drogas o su aparición en una proporción no significativa.

Al evaluar el cumplimiento de los objetivos de estos proyectos, cada efecto puede analizarse separadamente desde el punto de la validez, de las proposiciones que los sustentan y desde el punto de vista de la efectividad de las técnicas.

b.1.— *En cuanto a las proposiciones teóricas*: La no ocurrencia de Y o su aparición en una proporción no significativa tiene implicancias teóricas y su análisis sólo es posible si al evaluar las téc-

nicas profesionales se llegó a comprobar la efectividad de éstas para influir o crear las situaciones deseadas. Veamos cada proyecto separadamente.

Sólo acciones sobre Z.— En este caso lo que ocurra con Y tendrá sólo relación con el supuesto que emanó de la teoría. Si no se ha utilizado un diseño comparativo, o un diseño experimental, surgen dificultades probatorias que ya fueron señaladas en los comentarios relacionados con la figura 3 (véanse las páginas 5 y 6). De todos modos, la ocurrencia o el no apareamiento de Y, contribuirá de alguna forma, como un antecedente más para el conocimiento del fenómeno.

Sólo introducción de la variable P.— Esta situación ofrece al trabajador social la *posibilidad de someter a prueba la hipótesis tecnológica que dedujo de sus observaciones de terreno*. El esquema ideal para probarlo sería alguno basado en la lógica del modelo experimental, pero ante las limitaciones que el profesional tiene para trabajar con este tipo de diseño, podrían estudiarse los efectos de la acción en dos grupos semejantes, en uno de los cuales se puede introducir la variable P y en el otro una variable distinta.

Los resultados que se logren en relación con P (no apareamiento o disminución de Y) pueden estimarse evidencias para contrastar la hipótesis sobre la cual se sustenta su utilización. Sin embargo, debieran considerarse todas las reservas del caso puesto que no todas las variables existentes en la realidad serían conocidas.

Combinación de la acción sobre Z e introducción de la variable P: Aquí el proyecto se plantea como un *"paquete"* de técnicas. Su utilización no permitiría aclarar cuál de los dos proyectos es más eficaz, sino tan sólo aportaría en cuanto al impacto que puede lograr el programa total. Esta modalidad de trabajo implica considerar al *programa completo como la variable interviniente*.

Para someter a prueba su eficacia, podría utilizarse un modelo de carácter comparativo similar al propuesto para el caso anterior, donde la acción sobre Z y P fueran simultáneamente aplicadas en un grupo; y otro conjunto de va-

riables que conformaran un programa diferente, fueran utilizadas en otro grupo semejante.

Si al evaluar se concluyera que, efectivamente a través del programa "acción" sobre $Z + P$ "puede efectuarse significativamente Y , se tendría una nueva evidencia de que la disminución de la incomunicación familiar acompañada del aumento de la participación social (dism. $Z + P$) puede impedir el aumento del consumo (Y)". En el análisis, habría sí que concluir con prudencia, por las mismas razones ya señaladas al comentar el proyecto anterior.

b.2.— *En cuanto a técnicas*: Para evaluar la eficacia de las técnicas, sería apropiado el mismo modelo ya propuesto para definir la situación inicial y la situación final en cuanto a la o las variables que se intentará introducir.

Si se dio lo esperado en cuanto a incomunicación familiar, se tendrá una nueva evidencia de la efectividad de "b" para producir su disminución o viceversa. Por otra parte, el aumento, la permanencia o la disminución de la participación social, serían elementos probatorios de la eficacia o no eficacia de las técnicas utilizadas ("c") para crear la variable alternativa P.

c) *Proyectos de la figura 4.*— Estos proyectos intentan modificar una situación problemática que ya se ha producido; se trata, en consecuencia, de "tratar" el problema para llegar a restablecer algo deseado, o para intentar una canalización que implique una superación de la situación encontrada.

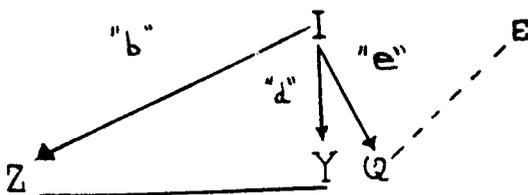


Fig. 7

El esquema —reproducido nuevamente en la figura 7— incluye tres tipos de

proyectos, los que se pueden aplicar separada o conjuntamente: uno de ellos intenta afectar Z en forma directa a través del tipo de acción "b"; otro está destinado a actuar directamente sobre Y , a través del tipo de acción "d"; y el último, intenta introducir una nueva variable alternativa, Q , a través de la acción "c".

No se comentará el primero de ellos, por cuanto su análisis no difiere sustancialmente de aspectos ya presentados. En cuanto a la acción directa sobre Y , y remitiéndose al ejemplo, se trataría de un proyecto que afectaría directamente el hecho de consumir drogas; podría consistir, por ejemplo, en la participación en un programa de control del tráfico de drogas, como un modo de producir una disminución del consumo entre los jóvenes. Esta acción está basada en el supuesto tecnológico de que "el tipo de acción 'd' afecta realmente Y ".

El último tipo de proyecto, y que es más propio de la forma como actúa un trabajador social, contempla la inclusión de una variable alternativa (Q). Supóngase que en experiencias anteriores se ha observado que una labor educativa destinada a hacer conciencia (o a clarificar) lo que significa ser un consumidor de drogas, ayuda a los jóvenes a comprender su situación y los induce a abandonar esta práctica o a reducir significativamente las dosis, o a no continuar con la escalada de las drogas. De aquí emergerían las hipótesis de que "a través de 'e' es posible crear Q ", y que " Q logrará modificar substancialmente a Y ".

La evaluación de cada proyecto abarcaría, al igual que en los anteriores, los aspectos teóricos y técnicos. Dado a que el último de los proyectos alcanza dimensiones más significativas para el trabajador social, centraremos el análisis en él.

c.1.— *En cuanto a las proposiciones teóricas*: Sólo introducción de la variable Q , el hecho de obtener una modificación de Y en un sentido favorable (en este caso, disminución o desaparición del consumo) constituiría una primera prueba de la probabilidad de la eficacia de Q sobre Y . Pero, nuevamente no se

tendría la certeza de que Q logró por sí sola el efecto señalado, sobre todo si los grupos sometidos a la experiencia continuaron a su vez bajo la influencia de otros factores ambientales no controlados. Una prueba más válida podría darla la existencia de otros grupos semejantes y comparables que por alguna razón (por ejemplo, escasez de recursos) no se hubiesen podido someter a la experiencia deseada. El curso de la variable Y podría estudiarse también en ellos y luego compararse con los resultados obtenidos en los grupos sometidos al programa. Esta evaluación permitiría al trabajador social contar con una nueva evidencia que le permitiría saber si su *proposición tecnológica es o no más probable*.

Conviene aclarar al respecto que no es fácil encontrar en la realidad situaciones semejantes que permitan una comparación rigurosa. Por otra parte, no es usual que un trabajador social que no ha podido atender a un grupo que requiere de intervención profesional, se dedique después a investigar para enterarse de cuál ha sido su evolución. Si desea aumentar la rigurosidad de sus pruebas, prefiere comparar dos tipos distintos de variables y sus técnicas correspondientes para concluir luego respecto de su eficacia.

Conjunto de acciones: Si el programa de la figura 7 abarcara las variables Z, Y y Q, sea en grupos de a dos o las tres variables conjuntamente, tendría que considerarse el programa como una globalidad, considerando no cada proyecto separadamente, sino a todo el conjunto como la *variable* a través de la cual el profesional concreta su intervención. En este caso, el supuesto que sustenta esta decisión sería que "*un programa que abarque acciones destinadas a disminuir la incomunicación familiar, controlar el tráfico de drogas y hacer conciencia en los jóvenes respecto al significado del consumo, tendría resultados positivos en cuanto a obtener una disminución o supresión del consumo*". Asimismo, si el trabajador social adopta esta decisión, tendría que deberse a su conocimiento respecto de que esta acción conjunta es más efectiva que si se aplicara cada proyecto separadamente. Por otra parte, en

futuros trabajos, sus esfuerzos debieran apuntar a comprender *por qué* tales acciones producen dichos efectos, empresa que lo acercaría más a la construcción teórico-tecnológica.

c.2.— *En cuanto a técnicas.*— Las dificultades para precisar si las distintas técnicas logran o no crear las situaciones deseadas se reducen considerablemente, aunque se apliquen dos o tres proyectos en conjunto; bastaría hacer de cada una de las variables un estudio "*antes-después*" lo que aclararía las dudas.

Así, una precisión respecto de la comunicación familiar y su eventual disminución comprobada en la situación final, respondería en cuanto a la eficacia de "b"; un análisis en cuanto a la cantidad y calidad del consumo de drogas y su posible disminución, daría cuenta de la eficacia de "d"; y finalmente una especificación inicial en cuanto al nivel de conciencia respecto del significado de la ingestión de drogas, comparado con un estudio final referente a si se logró un desarrollo personal en ese sentido, entregarían las informaciones para saber si se logró o no crear a través de "e" la variable deseada (Q).

4.— ¿TIENE ESTE MODELO APLICACION EN OTRAS FORMAS DE TRABAJO PROFESIONAL?

Esta presentación pudiera parecer al trabajador social de terreno poco factible, dada la presión de la labor diaria, que no deja tiempo para la meditación y el estudio. Por otra parte, no siempre los servicios ofrecen al profesional las condiciones para desarrollar una acción diferente, puesto que ciertas maneras de operar ya han recibido el reconocimiento de la autoridad. Por otra parte, la propia organización burocrática, puede ofrecer escollos a los cambios inherentes a otras formas de realizar el trabajo.

Todos estos factores se encuentran en la realidad conformando un hecho cierto que a veces logra aminorar las iniciativas hasta el punto de dejar nuevamente el paso a la rutina.

La modalidad de trabajo aquí propuesta puede utilizarse pese a tales dificultades y no implica, además, mayores recursos. *Requiere sí de un estilo de pensamiento-reflexión distinto y de un esfuerzo especial en materia de rigurosidad técnica*, que va desde la investigación del problema hasta la evaluación de las acciones profesionales.

Respecto de la evaluación, merece un párrafo aparte comentar la forma como tradicionalmente tal aspecto se ha llevado a la práctica: la mayor parte de los servicios prestados por los trabajadores sociales se evalúan a través de datos estadísticos que especifican, por ejemplo, el número de entrevistas, el número de visitas domiciliarias, el número de casos tratados, etcétera, como si el objetivo fuese hacer un determinado número de gestiones o atender determinado número de personas dentro de un plazo dado, y no el hecho de lograr, por ejemplo, que —como una etapa intermedia— los trabajadores en una industria se adscriban a programas de vivienda, que la desintegración familiar sea la menor posible, que la alimentación de la familia sea lo más racional, etcétera, o, como meta final que las personas con quienes se ha trabajado, logren un avance en su desarrollo personal o en su maduración social. Lo correcto es que la evaluación apunte a *las metas que se quieren alcanzar* estimando el dato estadístico sólo como una información de carácter secundario. Permítasenos una ilustración más en relación con un problema de salud: si el objetivo en un programa anti-alcohólico es conseguir una elevación del porcentaje de recuperados, que sería un indicador de superación humana, lo que debe evaluar el trabajador social al final de un período no es el número de sesiones que realizó con el grupo de pacientes, o el número de entrevistas que mantuvo con éstos y con sus familiares, sino saber *cuántos alcohólicos llegaron a recuperarse* y en qué medida eso representa una *elevación del porcentaje en relación con un período anterior*. Naturalmente esto impone conceptualizar la variable que se va a introducir, la situación a la cual se puede llegar y concebir instrumentos válidos que logren

precisar si se alcanzaron o no los objetivos.

Volviendo a lo central de la argumentación, parece conveniente ilustrar con nuevas situaciones prácticas el esquema propuesto, sea con problemas diferentes, como en cuanto a las distintas dimensiones del ser humano con las que trabaja el profesional.

Retomando el ejemplo sobre menores en situación irregular, piénsese en un trabajador social destacado en un hogar para menores con problemas de conducta, cuya responsabilidad principal es colaborar en el tratamiento social de los menores y preocuparse de preparar a la familia para que reciban adecuadamente al niño a su regreso.

Su contacto con el régimen de vida de la institución le ha permitido apreciar que el sistema dista de satisfacer las necesidades afectivas de los menores. Además, al continuar el seguimiento de los casos egresados, ha apreciado que el porcentaje de recuperación no alcanza los niveles deseables, por cuanto ha comprobado reincidencias, o que el problema se ha ahondado, lo que ha ocasionado ingreso a establecimientos que atienden irregularidades aún más graves. Esta constituiría la situación inicial de su problema y las variables hasta ahora consideradas aparecen en la figura 8, siendo X el conjunto de variables que han condicionado los problemas de conducta, e Y el problema en sí, constituyendo a su vez el motivo de ingreso a la institución.

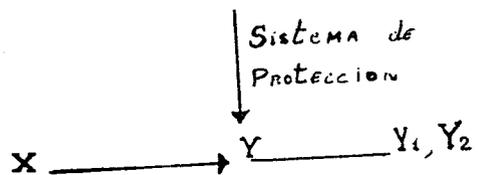


Fig 8

La flecha vertical representa al sistema de protección completo, y las variables Y1 e Y2 los resultados logrados, pese a la intención o los objetivos de quienes dirigen y trabajan en la institución.

De acuerdo con su experiencia, el trabajador social ha identificado una variable significativa (la no satisfacción de las necesidades afectivas) y por tanto concibe un nuevo programa que la contempla y que propone y logra aprobar para la institución, a fin de producir un cambio que implique una reducción de las reincidencias y una superación de los problemas de conducta de los egresados, por lo menos en un porcentaje mayor que en los períodos anteriores. El nuevo programa podría estar integrado por un conjunto de proyectos (capacitación del personal de inspectores, reemplazo de relaciones impersonales por otras más directas, recreación con intervención del personal, etcétera) todos conducentes a establecer mejores relaciones interpersonales de carácter afectivo. Si simbolizamos el programa como la variable R, el trabajador social está sustentando su acción principalmente en una proposición de carácter tecnológico que afirma "que la introducción de la variable R en el sistema proteccional mejorará su efectividad" con una probabilidad determinada, planteamiento que aparece esquematizado en la figura siguiente.

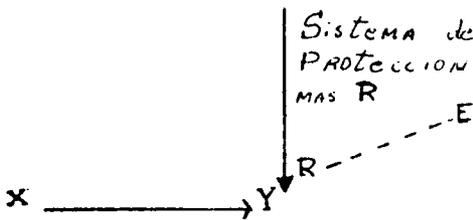


Fig. 9

Siendo E el efecto esperado y, al mismo tiempo la previsión tecnológica explícita del profesional. La evaluación que se efectuará posteriormente, podría entregar los elementos para saber si el nuevo programa logró o no mejorar la efectividad del sistema, es decir, bajar el número de reincidencias en los menores expuestos al programa o lograr en ellos una superación de su problema, hechos que indicarían si la proposición tecnológica es o no más probable.

Esta situación ejemplariza un trabajo de tipo curativo en una institución cerrada, donde la población tiene una relativa permanencia. El programa podría aplicarse a través de una labor de carácter grupal y personal, combinado con medidas de carácter administrativo.

Los ejemplos anteriores referentes a consumo de drogas abarcaron tanto un aspecto preventivo como un aspecto curativo y los diferentes proyectos presentados serían más susceptibles de ser desarrollados a nivel de una comunidad.

Falta en consecuencia referirse a los trabajadores sociales que abordan sólo situaciones de carácter personal y familiar a través del método de casos, modalidad que en verdad predomina en el campo ocupacional. Imaginemos a un profesional de un servicio de bienestar del personal que inicia la atención de un funcionario que está bebiendo de manera sostenida desde hace dos meses y que perderá su trabajo si continúa asistiendo al servicio en ese estado. El trabajador social estudia a fondo su situación precisando la historia social, las características de todo el grupo familiar y puntualizando la situación actual del caso. A la luz de las teorías que se refieren a la conducta humana y a las relaciones sociales, elabora un diagnóstico que no es otra cosa que precisar el conjunto de factores que determinaron la situación presente, es decir, la identificación de las configuraciones de variables que hemos llamado X e Y. Sobre la base del diagnóstico concibe un "plan de tratamiento" (o programa, o conjunto de proyectos en el esquema) seleccionando las variables sobre las cuales influirá para intentar un cambio o superación del problema encontrado. El diagrama siguiente ilustra esta situación que como puede apreciarse, no difiere mayormente de los otros esquemas. En este caso, T representa la variable plan de tratamiento y E, la evolución esperada para el caso. Se aprecia que también en esta situación el profesional se basa en dos hipótesis tecnológicas:

- 1) que T logrará modificar el curso probable de Y.

- 2) que las técnicas empleadas ("f") lograrán crear T. (Tipo especial de tratamiento).

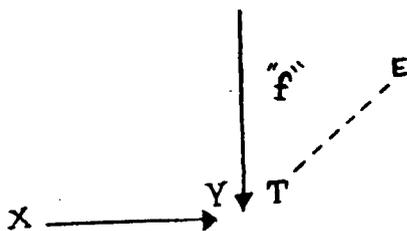


Fig. 10

El éxito o el fracaso que se observe en la evaluación del caso será en último término la respuesta que apoyará o rejará tales supuestos.

El problema que se plantea a un trabajador social de nuestro medio es que a través de esta modalidad de trabajo es posible reforzar las potencialidades internas del individuo para enfrentar su situación problemática y abordar variables de naturaleza micro-social; pero las variables más generales resultan con este método menos abordables y la labor no tiene el impacto ni los resultados deseados. De ahí que este último tiempo el interés profesional haya tendido a desplazarse desde el enfoque individual hasta un abordaje masivo que en lo posible impacte a nivel de las políticas sociales. Si ello no es posible, quedan a lo menos dos formas más de abordar el trabajo científicamente, es decir, realizar acciones para sistematizar el conocimiento a partir de la práctica, buscando regularidades e intentando generalizaciones.

La primera de estas sugerencias se refiere a la posibilidad de estudiar cada

una de las situaciones particulares (o casos) con que el profesional trabaja, e intenta abstraer de tal conjunto cuáles son las *características esenciales que los unen* —hecho que facilitaría los diagnósticos— y cuáles son las *normas o principios de acción que han resultado más eficaces*, a partir de lo cual se podrían concebir verdaderos tipos o modelos de tratamiento susceptibles de emplear en las situaciones semejantes.

Este mismo estudio puede conducir a la conclusión de que existen varias personas afectadas del mismo problema, lo que sería razón suficiente para intentar un programa que *abarcara al grupo* y no a cada persona en particular. Supóngase, por ejemplo, que el mismo trabajador social últimamente mencionado observa a través de aquella síntesis que los casos de alcoholismo son muy frecuentes. ¿No sería más racional, entonces, que en lugar de efectuar una acción individual, concibiese un programa colectivo que abordara el problema simultáneamente, utilizando técnicas distintas ajustadas al nuevo enfoque? Esta manera de actuar sería más económica y probablemente más efectiva. Además, el profesional tendría una nueva oportunidad de *validar técnicas diferentes de trabajo*, lo que, en último término, ampliaría su destreza como profesional, es decir, contribuiría a la creación de *conocimiento tecnológico*.

Hasta aquí llegan nuestros comentarios. Esperamos que estas reflexiones sirvan de estímulo a los profesionales para buscar modelos alternativos distintos que den a la profesión de trabajo social mayor solidez y se pueda contribuir así, de manera más eficiente, al desarrollo social.

Adquiera textos especializados en Cooperativas y edición actualizada de Ley de Cooperativas en:

INSTITUTO CHILENO DE EDUCACION COOPERATIVA
M. Luisa Santander 0420 — Providencia — Santiago