

LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL Y EL SENTIDO DE LA SISTEMATIZACIÓN.

DIEGO PALMA RODRIGUEZ

Introducción.

Este artículo surgió a partir de dos conversaciones que me correspondió sostener, en Curicó, con profesores/as y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica del Maule en Junio de 2017.

El propósito de esta reflexión es situar las diversas iniciativas que se identifican como “sistematización” en el contexto de las prácticas que son las propias de los /as trabajadores/as sociales.

¿Qué se puede decir, un poco más específico, acerca de la sistematización así situada? ¿Cuáles, entre los variados ejercicios que se pretenden como sistematización, son útiles para las prácticas de esta disciplina? y, sobre todo, situados en este contexto, ¿cuales deberíamos incorporar como sistematización apropiada y, cuales otros, podrían ser descartados como inútiles?

El artículo se va a ordenar en cuatro puntos sucesivos.

- (1) El Trabajo Social y las Políticas sociales, que deben entenderse como el contexto próximo que permite comprender las prácticas posibles de esta profesión.
- (2) La intervención que es la propia y distintiva del Trabajo Social.
- (3) La intervención “liberadora” como una opción deseable.
- (4) En el contexto de este cuadro, como punto final, intento algunas reflexiones acerca de la “sistematización”.

Quiero alertar que, cuando a lo largo de esta exposición me refiera a “políticas sociales” o a “intervención liberadora”, no voy a intentar una presentación amplia y exhaustiva de cada uno de estos temas sino que voy a seleccionar y desarrollar, con cuidado, sólo aquellos aspectos que interesan más directamente a la argumentación que aquí busco desplegar.

1. El Trabajo Social y las Políticas Sociales.

Una cierta confusión debe surgir porque, hoy, existen varios y diversos “especialistas” quienes, con distintos propósitos, “intervienen” buscando afectar la condición de los sectores excluidos; es así como, en el territorio, nos podemos tropezar con distintos agentes religiosos, con voluntarios diversos, funcionarios de diferentes corporaciones o fundaciones, activistas políticos...

Entonces tiene sentido, enfrentados a esta fauna variada, el preguntarse ¿cuál es la especificidad que marcaría lo propio de la intervención de los trabajadores sociales? Desde ya quiero señalar que no parece suficiente el subrayar el hecho de que Uds. han estudiado varios años, que conocen teorías o metodologías sobre aspectos diversos; es que la pregunta se reitera: es que, cargados de esos conocimientos, hay algo que los/as lleva a intervenir de una manera distintiva y propia?

Desde hace algún tiempo yo vengo insistiendo en que lo que constituye la originalidad de la práctica de los/as trabajadores/as sociales es que, ya sea por función laboral o, ya sea por misión reconocida, la acción de estos profesionales se entiende en relación con las **políticas sociales**. Esto es así incluso cuando los/as responsables no son funcionarios del

Estado; así, los/as encargados de Bienestar en las empresas privadas, buena parte de lo que los ocupa busca incorporar a “sus” trabajadores a los beneficios que ofrecen los programas oficiales: ya en vivienda, ya en salud o en educación...

No todos quienes teorizan acerca del Trabajo Social están de acuerdo con esta afirmación¹, pero, si se acepta esta tesis (que no es tan difícil de tragar) quiere decir que el atender a la naturaleza y al funcionamiento de las políticas sociales nos debería encaminar a entender mejor la práctica y las posibilidades que son las propias del Trabajo Social. Entremos entonces, en este punto, en la consideración de las políticas sociales.

Arranco con una aproximación descriptiva. Las políticas sociales son iniciativas públicas a través de las cuales el estado busca dar respuesta a las necesidades expresadas por diferentes segmentos carenciados de la sociedad. Son políticas públicas referidas a cuestiones de integración social que, en determinado momento, han colocado a los grupos afectados en situación de conflicto.

Acercas de esta particular relación que se instala entre el estado y la sociedad, me interesa, ahora, destacar una complejidad o tensión que, en la medida en que se ignora, lleva a entender mal la naturaleza y funcionamiento de estas políticas sociales; esta complicación, necesaria de asumir se puede expresar así: en una única y misma acción genera dos tipos distintos de efectos, unos son los efectos de corte material (así, una política de vivienda va a entregar casas o departamentos)² y otros, son los efectos educativos o culturales, que van a constituir el centro de mi reflexión a lo largo de este artículo.

Siguiendo con el ejemplo invocado en el párrafo anterior, la política de vivienda en la misma iniciativa que provoca efectos materiales (soluciones habitacionales) va a educar a los “destinatarios” en la medida en que los lleva a someterse a una disciplina que les impone: la familia incorporada debe aportar un pie, además tiene que pagar regularmente una cuota, está obligada a “portarse bien” y, además, deberá adaptarse a una vivienda, cuya superficie, diseño y localización ha sido decidida por los técnicos del SERVIU.

Acercas de este doble efecto (material y educativo) de las políticas sociales, parece conveniente agregar tres reflexiones:

+ Una primera es que los dos tipos de efectos se generan en la misma y única acción; es decir que, ahora, no me estoy refiriendo a los ‘cursos de capacitación’ (o de adoctrinamiento) que, en ocasiones, pueden acompañar a las políticas, sino que estoy apuntando al modelamiento de la cultura que provoca el ejercicio de una práctica y que, en pedagogía, se conoce como “educación informal”.

+ Segundo. Ambos tipos de efecto –el material y el educativo- se influyen y se definen mutuamente. Así, a manera de ejemplo, el caso de las casas Copeva, que se llovieron totalmente en el primer invierno, la mala calidad del efecto material hizo que el efecto educativo que se pretendía, la legitimación del Estado Benefactor, más bien funcionara al revés y que la actividad estatal se desprestigiara entre los destinatarios y ante la opinión pública.

¹ En especial, el equipo docente de la Universidad Federal de Rio (muy influido por Paulo Netto) entiende que la totalidad que permitiría interpretar la acción del Trabajo Social es el sistema capitalista. Quiero dejar claro que yo no estoy en contra de esta afirmación, pero, me parece que, entre el profesional en terreno y el sistema capitalista, existen una serie de mediaciones (destaco, al menos, el estado y las políticas sociales) que, sin dejar de estar influidas (no escapan al rasgo capitalista) cuya consideración permite una comprensión más fina de la acción de los profesionales.

² Pero también una política de educación entrega horas de enseñanza-aprendizaje en aula, que podría considerarse como menos material, aunque es, igualmente, cuantificable. Quiero subrayar, de pasada, que la perspectiva más tecnocrática de las políticas va a atender, exclusivamente, a las medidas que encaminan hacia estos efectos materiales y va a evaluar esas políticas a través de estos productos traducidos en “metas”

+ Por último, y esta constatación es muy importante para la reflexión que aquí estoy intentando por lo que me voy a extender algo más que en los anteriores, el efecto educativo en el cual se compromete a los/as destinatarios/as de las políticas sociales es un resultado de signo inseguro: en unos casos las políticas educan en la subordinación y, en otros, pueden educar en la autonomía y el desarrollo personal.

Consideremos las políticas sociales originarias que impulsó el Canciller Bismarck en la Alemania imperial de finales del siglo XIX. Allí no hubo nada de sensibilidad social. Bismarck era un viejo conservador quién, de la mano de los terratenientes y del ejército prusianos había conseguido la unificación de los variados reinos y ducados alemanes en torno a Prusia y , en ese momento, buscaba la consolidación de su proyecto de estado-nación; pero tropieza con dificultades ante la emergente clase trabajadora, que adhería al Partido Social Demócrata (SDP) de declarada filiación marxista, antigubernista y que estaba obteniendo un 30% de la votación para el Reichstaag.

En esas circunstancias, Bismarck busca seducir el apoyo de los trabajadores mediante la entrega de cuatro políticas sociales orientadas, directamente, a ellos: la primera aprobada en 1883 dice al seguro contra enfermedad, al año siguiente se aprobó la ley sobre accidentes del trabajo, en 1889 la referida a pensiones de invalidez y vejez y en 1911, la ley sobre supervivencia³.

Como he sugerido antes, estas leyes no buscaban tanto el propósito (social) de mejorar la calidad de vida del pueblo alemán sino el (político) de integrar a los trabajadores en la comunidad y en el proyecto nacional, de educarlos (de manera informal) de manera que, recibiendo ciertos beneficios materiales, ellos sean agradecidos y se porten bien.

Distintas son las políticas sociales cuando, en lugar que los beneficios y el funcionamiento sean absolutamente decididos por los técnicos se propone una ocasión y un espacio en el que se escuche y se incluya la opinión y el juicio de los destinatarios interesados a quienes se reconoce una cierta capacidad de decidir. Decidir, por ejemplo, acerca de cuáles pueden ser los programas que son más urgentes y necesarios en cada localidad, que la forma como se decida y ejecute la política social sea una ocasión para ejercer voz y decisión sobre la intervención pública y acerca de su funcionamiento.

A mí me gustó mucho conocer una política territorial de apoyo a barrios pobres que se empezó a impulsar en Uruguay durante el primer gobierno de Tabaré Vázquez y que se llamaba SOCAT (Servicios de Orientación, Consulta y Articulación Territorial) que busca que la misma gente seleccione y articule las distintas propuestas que llegan desde el aparato estatal hasta cada territorio en función de cuáles son, en cada caso concreto, sus particulares necesidades y urgencias. Es que no todas las ofertas, de todos los Ministerios y los Servicios que ofrecen, se necesitan igual, o al mismo tiempo, en cada territorio concreto y ¿quién sabe lo que, en cada caso, es más urgente? ¡la gente! y ¿quién decide? ¡la gente!

Hay preguntas que llevan a afinar estas afirmaciones ¿cómo es que ciertas políticas educan en la subordinación mientras otras provocan efectos culturales de desarrollo y crecimiento de las personas? ¿cuáles son los mecanismos que operan en cada caso? ¿podemos operar sobre ese funcionamiento? Me comprometo a retornar estos aspectos, entonces con más herramientas y antecedentes, en el punto tres de este documento.

Pero, por ahora, esto es lo que he querido compartir en este primer punto sobre políticas sociales.

2. La intervención del trabajo Social en el contexto de las Políticas Sociales.

En la cubierta del libro que escribió María Angélica Illanes acerca de la “construcción histórica de las visitadoras sociales”⁴ aparece una fotografía que muestra a una mujer joven,, muy arregladita, que está adentrando en un contexto que parece extraño, de pobreza y desorden, pero ella avanza con confianza, segura de lo que está haciendo; es una visitadora social.

³ Ya en 1911, Bismarck no estaba a la cabeza del gobierno alemán y la ley fue impulsada, directamente, por el emperador Federico II pero en el mismo espíritu e intención que las tres anteriores.

A finales del siglo XIX, se impulsó, e Chile, los primeros servicios públicos de salud⁵, éstos surgen desde la constatación que Chile estaba en los primeros lugares en el mundo respecto de la “mortalidad infantil” (cerca de 300x1000 de los nacidos vivos). El diagnóstico de los médicos fue claro y preciso: se requería infraestructura y hábitos de higiene, campañas de vacunación ante diversas pestes y control de niño sano; per´, los médicos se declararon incompetentes frente a la tarea de afectar la cultura de las madres populares, sin cuya cooperación las medidas institucionales, a priori se declaraba, no iban a funcionar.

Surge así la necesidad de un **experto** (o, más bien de una ‘experta’, las @ aquí no valen, ya que se trataba de una cuestión exclusiva de mujeres) que fuera capaz de salvar las distancias entre, por una parte, las soluciones técnicas, y, por otra, las costumbres y las costumbres acostumbradas de las madres populares. Esta experta debe ser capaz para atravesar las distancias entre lo que Vicuña Mackenna llamaba la ciudad civilizada y la ciudad bárbara⁶ tiene que estar capacitada para, por una parte, atravesar las distancias físicas: ser capaz de introducirse en los rancheríos, los conventillos, los callejones...de llegar hasta los cuartos redondos... pero, más importante aún, deben estar capacitadas para salvar las distancias culturales: que sepan conversar con las señoras, que sean capaces de escucharlas, que sepan explicarles –en lenguaje corriente- que tiene que hervir el agua, que hay que vacunar las guaguas cada ciertos meses frente a distintas enfermedades, que hay que llevar los niños a control aunque parezcan sanos... Así, estas expertas, pueden decirle, en cada caso, a los Ministerios y a los Servicios, como proponer y como diseñar las ayudas para que éstas puedan ser eficaces en el caso de cada localidad.

Así, el libro de Angélica Illanes, desde la historia de la constitución de la disciplina, presenta a la **visitadora** como una **mediadora**, que interactúa entre, por una parte, las políticas sociales (que son, necesariamente, ‘generales’ y ‘para todos’) y, por otra, la realidad concreta de cada sector. Alguien que, por experiencia, es, a la vez, funcionaria y, a la vez, está incorporada en realidad local y que, por disciplina, es capaz de traducir, en ambos sentidos, entre la cultura burocrática (la racionalidad instrumental de los técnicos) y la cultura popular (surgida desde lo experiencial)

La conclusión que podemos formular y que, entiendo, es muy importante, es que el/la trabajador/a social no es un simple ejecutor de programas ideados, decididos y controlados por otros, estos/as profesionales no están llamados a “aplicar” políticas, sino que –en tanto traductores- gozan de cierta *autonomía respecto de lo ya decidido institucionalmente y están llamados a ejercer una creatividad* ya que, si no, la política va a funcionar mal, porque, tal como ha sido diseñada, no se va a adecuar a las características y necesidades particulares y propias de cada territorio o localidad.⁷

Hasta aquí lo que me interesa acerca del punto 2 acerca de la particular intervención que corresponde al Trabajo Social.

⁴ Illanes, M. A. “**El Cuerpo y la Sangre de la Política. La construcción histórica de las visitadoras sociales**”, LOM ediciones, Santiago, 2007

⁵ Los servicios de salud se instituyeron con ocasión de la Guerra del Pacífico; terminada la contienda, esos aparatos e orientaron hacia el espacio civil. Cfr Molina, C. “**Institucionalidad Sanitaria Chilena 1889-1989**”, LOM ediciones, Santiago, 2010. Cfr. Mc. Clure, O. “**Los Orígenes de las Políticas Sociales en Chile. 1850-1879**” Universida Alberto Hurtado, Santiago, 2012.

⁶ La contradicción entre “civilización” y “barbarie”, instalada por Domingo Faustino Sarmiento, operó, como paradigma cultural en Chile, durante todo el siglo XIX.

⁷ Dagmar Raczynski, quién es, probablemente, la persona que más y mejor se ha ocupado de las políticas sociales en Chile, llama a este eslabón el “profesional local” y entiende que constituye un momento necesario para que las políticas operen de manera certera ante las características particulares de cada localidad. Cfr. Raczynski, D. y C. Serrano “**Descentralización. Sus dilemas**”, BID- Asesorías para el Desarrollo, Santiago, 2004.

3. *La Intervención Liberadora como una opción deseable.*

Me toca ahora, armado con la reflexión del punto inmediatamente anterior, retornar sobre la idea, esbozada ya en el punto uno, que, no siempre, las intervenciones sociales provocan mejoras en la condición de las personas y de los grupos intervenidos. Hay casos en los que sí y casos en los que no. ¿Cómo se procesa cada posibilidad de la alternativa?

Raúl Zibechi, uruguayo, estudioso de los movimientos sociales en Latinoamérica, nos invita a distinguir entre **ayuda** y **emancipación**.⁸ En ambos casos, tanto en la emancipación como en la ayuda, puede llegar a generarse un cambio en la condición objetiva de los grupos o personas apoyados, pero, la diferencia está que, en el caso que el autor identifica como ayuda, ese cambio es impulsado por un **otro**, alguien distinto del ayudado (un técnico o un funcionario) mientras que, en el caso de la emancipación, las nuevas circunstancias son obras construidas por el beneficiario mismo que pasa a funcionar y a convertirse en **sujeto**.⁹

Cuando las acciones son las políticas sociales, esta doble posibilidad de ayuda o de emancipación está asociada con el doble efecto que provocan estas iniciativas públicas (que consideré en el punto 1 de esta presentación) y con la forma como se efectúe la incorporación de los/as usuarios/as en estas acciones (si, como dice A. Sen, son integrados como pacientes o como agentes).

Es que, ya sea en las políticas que operan como ayuda o ya en las que funcionan como emancipación, todas esas intervenciones provocan efectos materiales (entregan soluciones habitacionales, o atenciones de salud, o pensiones...) y, en todos los casos, habrá que comprometer el esfuerzo técnico para tratar de que estos logros sean adecuados y de calidad, para que así aporten a mejorar la calida de vida de los sectores destinatarios.

Pero, en aquello que dice a los “efectos educativos” sigue un curso distinto. Cuando las decisiones y las responsabilidades están, absolutamente, en manos de los técnicos y funcionarios (de otros), los destinatarios ejercen como “objetos” de ayuda y se educan en la pasividad y el agradecimiento... en el portarse bien. Eso es lo que intentaban las políticas sociales del estado bismarckiano.

En cambio, si las formas de decidir, de ejecutar y evaluar incorporan y comprometen la decisión y responsabilidad de aquellos/as a quienes se dirigen las políticas, entonces éstos/as funcionan y se educan como “sujetos”, constructores de su propia realidad. Así sucede en el programa SOCAT, pero, también en los Presupuestos Participativos de Porto Alegre o en los servicios de salud y educación en los Caracoles zapatistas...

⁸ Zibechi, R. **“Autonomías y Emancipaciones. América Latina en movimiento”**, Universidad Nacional de San Marcos- programa Democracia y transformación Total, Lima, 2007.

⁹ Enfrentado a una preocupación emparentada con la que aquí propongo, acerca de la “politización”, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo nos entrega las pistas siguientes: “La politización de la sociedad chilena es un proceso heterogéneo, con consecuencias aún inciertas. Ante ello, es legítimo preguntarse ¿cuál es la relación éntrela disputa por aquello susceptible de decisión pública y el Desarrollo Humano?

El enfoque de Desarrollo Humano sitúa a las personas en el centro de los procesos de desarrollo. Este enfoque enfatiza la promoción de la agencia, es decir de las potencialidades efectivas de acción de los individuos y de los grupos sociales en los ámbitos que estos definen como relevantes.

...Amartya Sen distingue entre “el paciente”, entendido como el receptor pasivo de las prestaciones de ingeniosos programas de desarrollo, y “el agente” como aquella persona que, con suficientes oportunidades sociales y políticas, puede configurar su propio destino en una relación mutua de colaboración con los demás.

El eje del Desarrollo Humano es la promoción de la agencia de los individuos. La agencia es la capacidad de las personas para construir su propia identidad y biografía pero, también, para construir el entorno significativo en el que se desenvuelven” Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo **“Desarrollo Humano en Chile. Los Tiempos de la Politización.2015”**, PNUD, Santiago, 2015. Pg.63.

Como este aspecto constituye el corazón de esta reflexión, voy a darle otra vuelta a este asunto pero, ahora, incorporando las posibilidades para la acción de los/as trabajadores sociales que insinué en el punto anterior.

Las políticas sociales tradicionales (las que son propias del estado de bienestar) funcionan desde el aparato estatal hacia los beneficiarios. El estado, que se considera el poseedor monopólico del conocimiento científico y técnico, es el que decide, diseña, ejecuta, controla, evalúa... los beneficios que se debe entregar a cada grupo excluido, califica quienes merecen recibir esos beneficios y las maneras como se van a distribuir.

Los efectos materiales de esas políticas, efectivamente, pueden incorporar a los excluidos dentro del acuerdo social. De hecho, en Chile hoy existe menos gente viviendo en campamentos que hace cincuenta años, ha bajado la mortalidad infantil que espantó a los médicos a inicios del siglo XX, hay menos familias pobres que cuando se realizaron las primeras mediciones, una proporción mayor de la población total está incorporada en la educación superior... pero los ha integrado de manera subordinada: en casas de 45 metros cuadrados, mediante consultas de salud de tiempo muy limitado y con listas de espera para la atención de especialistas, con pensiones vergonzosamente insuficientes... Pero, lo que quiero insistir de las políticas así propuestas y así ejecutadas, los grupos populares se incluyen como **objeto de ayuda**, son “beneficiarios”.

En oposición, el pensamiento “crítico” siempre ha imaginado y aspirado a políticas sociales que, siendo eficientes y eficaces en lo que dice a los efectos materiales, incorporen a los/as usuarios/as, no como objetos, sino en tanto “sujetos”, donde la tarea de los/as trabajadores/as sociales sea menos de un/a ejecutivo/a y más parecida a la de un/a facilitador/a que asegura las condiciones para que esos destinatarios, en cada caso concreto, puedan desempeñarse con iniciativa y con decisión.¹⁰

Se trata de políticas sociales que, en su ejecución, atiendan a las urgencias que expresan los grupos destinatarios y que incorporen los criterios, capacidades y responsabilidades que estos grupos puedan ofrecer y asumir; así, las políticas constituirán espacios en los que estos/as destinatarios podrán desempeñarse y educarse como sujetos de praxis. En esta mirada se trata de implementar políticas sociales que en lugar de sólo bajar desde el estado hasta la sociedad popular (top-down), operen en doble vía, donde ambos actores (la sociedad y el estado) se escuchen e influyeran mutuamente; así al estado le toca aportar los recursos (materiales y técnicos) que tornen eficaces las iniciativas que emprende la sociedad popular en vistas a mejorar su propia calidad de vida.

Así pasa en el SOCAT; pero también en los Presupuestos Participativos que, desde la experiencia original de Porto Alegre, se han desparado por todo Brazil; así sucede –en el mismo Brazil- en las escuelas impulsadas por el Movimiento Sin Tierras en sus asentamientos; en las fábricas auto gestionadas que surgieron de la crisis económica del primer quinquenio de los 2000; en la administración de servicios en la Ciudad de El Alto en Bolivia; en los programas de salud rural en Guatemala donde se incorpora el saber de los hierbateros, de las mujeres parteras y los hueseros...

Y quiero insistir en destacarlo, las ventajas de las políticas de doble vía no se expresan sólo en el campo del cambio cultural donde se educan los sujetos. Como ya lo insinué antes, en la medida en que los efectos materiales y los resultados que apuntan a la educación social se refieren e influyen dialécticamente, también las políticas sociales abiertas a la participación deben resultar más eficientes y eficaces que aquellas otras que solo dependen de las directrices de los expertos estatales.

Es que los diseños elaborados en los gabinetes estatales son, necesariamente, generales, porque son “para todos”; pero, cuando esos lineamientos se “aplican”, mecánicamente, en un territorio concreto, resulta que, o le quedan grandes o le quedan cortos, a las circunstancias particulares de esa situación, y, por tanto, exigen un ajuste para, efectivamente, acertar como respuesta

¹⁰ Creo que ésta fue el propósito que movió originalmente a la Reconceptualización.

Es a ese ejercicio que Dagmar Raczynski denomina “rediseño local”¹¹, un procedimiento de aprendizaje y creatividad que parece indispensable para que la política acierte en las circunstancias particulares que son las propias de cada localidad.¹² Y ese es el aporte que puede entregar la organización local para que una política pública pueda resultar acertada y eficaz en cada territorio particular.

Por todo lo señalado ya, debe estar más o menos claro que este proceso de articulación de aportes desde el estado y desde la sociedad no va a producirse de manera espontánea, no sucede de manera mecánica, sino que debe ser provocado ya que se trata de una opción en las formas como se decide ejecutar la política.

Ahí reside la centralidad del **mediador/a**, esa persona que, siendo funcionario/a tiene los pies puestos en el territorio local y que es quién puede provocar y facilitar de mutua comprensión y aporte en uno y en otro sentido. Alguien que no sólo ejecute la aplicación, que no solamente transporte recursos desde las instituciones hacia la gente, sino que, al mismo tiempo, esté apoyando para que se expliciten los puntos de vista de los grupos populares acerca de esas situaciones que la política quiere intervenir y, así, busquen afectar el diseño original que los técnicos estatales han propuesto a los grupos destinatarios.

Yo se que esta cuestión es complicada, que permanecen muchas preguntas y dudas que no puedo asumir e intentar responder aquí porque exigirían otro desarrollo de la reflexión que me llevaría a otro artículo. Quizás la más importante sea ¿Es posible, en las circunstancias actuales esta forma de ejercicio de la acción profesional?

En principio, yo respondería que los ejemplos citados (que se puede multiplicar) parecen mostrar que sí, que se puede. Pero debo reconocer que, en cada caso citado y en otros que se podría citar, se imponen condiciones que hacen más fácil -o en otros casos, más difícil- la intervención innovadora del Trabajo Social. O sea que la posibilidad de este esfuerzo depende de lo que Lenin llamó “el análisis concreto de realidad concreta”.

Es que en cada situación y territorio concreto se presentan circunstancias que pueden facilitar la realización de ese ejercicio de intermediación o que, en otros casos, lo pueden dificultar hasta el punto que, en algunos casos, no debería siquiera intentarse: Quiero mencionar dos de tales circunstancias condicionadoras, quizás las más importantes, y que, sin embargo, ahora no las voy a desarrollar ya que me esto me llevaría en otro sentido del que deseo recorrer.

Una es la permisividad de parte de las autoridades institucionales, especialmente de aquellos/as que se sitúan más cercanos y ligados al territorio en que se realiza la política o el programa: un alcalde o un jefe de servicios inclinado a los procesos participativos abre oportunidades para que un/a profesional de terreno ejecute políticas sociales a través de formas innovativas; per, si esas autoridades exigen aplicación estricta de los diseños elaborados por los técnicos de nivel central, entonces las posibilidades de impulsar formas innovadora se vuelven más estrechas.¹³

Otra, es la disposición, de parte de los destinatarios, para incorporarse y asumir responsabilidades de manera colectiva; esta capacidad tiene que ver con las prácticas anteriores del mismo colectivo y, muy importante, con que, desde el punto de vista de los convocados, el programa que se les ofrece aparezca posible y eficaz.¹⁴

Antes de finalizar este tercer punto deseo dejar planteada una inquietud: si bien yo no conozco –ni siquiera superficialmente- todos los programas de formación que se ofrece a los/as trabajadores/as sociales en Chile, me permito aventurar que, en varios caso, a los/as estudiantes se les recomienda una orientación disciplinar guiada según los principios críticos no se les

¹¹ Cfr Raczynski, D. y C. Serrano, op. cit.

¹² Lo local se especifica en base a la heterogeneidad, aquello que aquí nos hace distintos de otra localidad.

¹³ Esto es lo que, en la teoría de los movimientos sociales se denomina “apertura de la estructura de oportunidades” cfr. Torrow, S., **“Power in Movement: social movements, collective action and politics”**, Cambridge University Press, Cambridge, 1998.

¹⁴ Esta entrada ha sido analizada por otros autores como “repertorios de acción colectiva”. Cfr Mc Carthy, J. y M. Zald “Resource Mobilization and Social Movements. A partial theory” en **“American Journal of Sociology”**, 1977.

enseña ni se los ejercita para que, en cada situación concreta, puedan reconocer estas circunstancias que condicionan las formas como se puede ejecutar los programas sociales y, por tanto, decidir, en terreno, cómo pueden operar.

Lo que he buscado destacar es que existen conocimientos que son necesarios para el acertado ejercicio en el terreno y sólo se pueden adquirir en el momento de la incorporación del agente al territorio concreto ya que no pueden ser previstos por el diagnóstico, en base a datos secundarios, que funda el diseño del programa elaborado por los técnicos. Este diagnóstico general, incluso cuando ha sido cuidadosamente confeccionado deja una serie de preguntas sin respuesta que son importantes para las decisiones que debe tomar la intervención del trabajador social.

Así, por ejemplo ¿la gente a la que nos dirigimos reconoce como urgente el problema que busca enfrentar este programa que les estamos ofreciendo? Y, si así no fuera ¿cuál es la prioridad según los intereses de los destinatarios? Por otra parte ¿cuál es el grado de apoyo de las autoridades hacia la intervención participativa?

Las preguntas no tienen respuesta clara desde el diagnóstico porque surgen desde la contradicción entre lo general y lo particular. Es aquí que se funda el sentido de la sistematización.

4. El sentido de la sistematización para la práctica del Trabajo Social.

Primero, un pequeño esbozo acerca de la historia.

La sistematización como un método que permite construir conocimiento a partir de la experiencia en lo concreto va aparecer entre los/as trabajadores sociales ya en los '70. De hecho, un capítulo dedicado a este tema aparece en el libro de Vicente Faleiros "Metodología e Ideología del Trabajo Social" cuya primera edición fue en 1970.¹⁵

Pero, en ese primer momento, la discusión de los/as trabajadores sociales se centró sobre los aspectos epistemológicos de la empresa; se trataba de justificar una tendencia que iba contra lo que había sido la corriente dominante en la lógica de la investigación, que había sido deductiva: fijaba la "verdad" en los juicios generales (las leyes, la teoría...) y, desde allí, explicaba las situaciones particulares.

El Trabajo Social se hizo parte activa de este debate porque el enfoque tradicional favorecía la primacía de aquellas disciplinas (como la economía o la sociología) que se fundaban en el dominio de las tesis generales, mientras que depreciaba a las disciplinas "prácticas", que se movían en las circunstancias particulares, las que pasaban a ser ejecutoras de lo que los otros pensaban y recomendaban.

La operacionalización de esta propuesta fue, en ese momento, una cuestión de preocupación menor y, de hecho, los productos que entregó la sistematización, unas veces parecen "evaluaciones" que, en otras, se confundieron con informes, en todo caso, no alcanzaron a superar el juicio sobre la práctica de lo particular y, por tanto, no llegaron a crear conocimiento, si bien tuvieron el mérito de comunicar acerca de experiencias innovativas en circunstancias difíciles.

A finales de los '80, la sistematización cogió un segundo aire, ahora de la mano de la educación popular: la pretensión sigue siendo la misma que se había levantado en la década anterior: la de generar conocimiento a partir de la práctica pero, ahora, la preocupación pasó a ser más metodológica, se trataba de proponer formas de sistematizar y de ejecutarlas.

La Secretaría del Consejo de Educación de Adultos de América Latina (CEAAL) promovió y apoyó diversos colectivos para la sistematización en distintos lugares; muy importantes en este despliegue fueron el "taller permanente de sistematización" con sede en Lima¹⁶ y aquel que, incluido en la red Alforja, hasta hoy, reúne a los sistematizadores de Centro América en torno a

¹⁵ Cfr. Faleiros, V de P. "Metodología e Ideología del Trabajo Social". edit. Humanitas, Buenos Aires, 1983 pp 77-86.

¹⁶ Cfr. Barrenechea, M.M., E. González y M, de la L. Morgan "Y... ¿Cómo se Hace? Propuesta de método de sistematización", CEAAL, Lima, 1992.

la figura del educador Oscar Jara¹⁷. Cabe anotar que en estos colectivos participaron muchos/as trabajadores sociales, varios que venían desde la década anterior.

Este cuarto punto se va a presentar en tres apartados según el orden siguiente:

- 4.1. Que estamos entendiendo por sistematización de experiencias.
- 4.2. Relaciones entre la sistematización y la investigación social.
- 4.3. Cómo se hace (una propuesta).

4.1. La sistematización es el proceso que busca construir, ordenadamente y a través de un procedimiento metódico, conocimiento acerca de una situación particular a partir de la experiencia que adquiere el sujeto que sistematiza en base a convivir y actuar en esa situación.

En los '80 se decía "elaborar teoría a partir de la práctica" lo cual, a mi entender, constituye una aspiración desmedida. La teoría dice a la comprensión de las relaciones entre los distintos fenómenos que se conocen por experiencia; es una "construcción de segundo grado" que exige otras elaboraciones y procedimientos; quiero decir que, si bien la sistematización puede aportar al afinamiento y a la corrección de tesis teóricas particulares, el ejercicio de elaborar teoría sigue otros cauces de los que aquí revisamos.

4.2. La pregunta por enfrentar se puede formular así: ¿la sistematización es un ejercicio de investigación? Yo entiendo que sí, ya que la intención que guía el proceso es de producir conocimiento ordenado a través de un procedimiento metódico.

Esta investigación pertenece a la familia de la investigación cualitativa¹⁸. Uno de los rasgos declarados que caracteriza a esta corriente investigativa es que, a diferencia del enfoque cuantitativo, no busca generalizar sus hallazgos (validarlos para toda una familia de situaciones) más bien considera cada caso en su correspondiente y singular complejidad, en tanto diferentes de otros casos similares; las conclusiones del estudio de caso sólo se podrían extender a otros casos sólo en aquello que estos otros puedan coincidir con el caso estudiado¹⁹

Por eso, la sistematización debilita mucho su utilidad cuando se la quiere entender como una alternativa, opuesta e independiente, de las otras propuestas dominantes. A mediados de los '80, algunos profesionales colombianos postularon

¹⁷ Cfr. Jara, O. **"Dilemas y Desafíos de la Sistematización de Experiencias"**, Alforja, San José, 2004.

¹⁸ Acerca de la naturaleza y formas de la investigación cualitativa, a mí me ha resultado de utilidad –más que los manuales en uso- el texto de José Ignacio Ruiz Olabuénaga **"Metodología de la Investigación Cualitativa"**, Universidad de Deusto, Bilbao, 1999. También resulta muy iluminadores distintos trabajos de Manuel Canales: cfr. Canales M. **"Metodología de la Investigación Social"** en <http://files.metodologiaudesur.webnode.com.ve/200000003d8002d8fa5/Canales.%20Manuel%20%20Metodologia>

¹⁹ En 1967 se publicó en español el estudio del antropólogo norteamericano Oscar Lewis titulado "Los Hijos de Sánchez". La novedad fue que el autor había buscado trasladar los procedimientos cualitativos propios de la antropología, desde las islas del Pacífico Sur, a los barrios marginales de Ciudad de México. Lewis estudia muy a fondo (en base a observación y entrevistas individuales) a una sola familia (los Sánchez) inmigrantes de procedencia rural de segunda generación en quienes el estudio devela los recursos que movilizan y las estrategias a las cuales recurren para subsistir en la gran ciudad. Si bien los Sánchez habían sido escogidos de acuerdo a una intención, no constituían una "muestra" representativa de los migrantes rurales, sin embargo las entrevistas en profundidad entregaban una variedad de comprensiones acerca de la cultura, las redes de apoyo mutuo, la religiosidad, las relaciones entre lo legal y lo ilegal que permitían, a otros estudiosos que trabajaran con esos sectores, entender y asignar sentido a las situaciones con las que se podía encontrar... Por ahí va la utilidad investigativa de la sistematización.

que la sistematización era la forma de investigar que correspondía o que era la propia del Trabajo Social, lo cual parecía excusar de los números, de los coeficientes, las asociaciones estadísticas...y, esto constituye un error.

Debe entenderse que la sistematización concurre a complementar los hallazgos de la investigación cuantitativa, y no a reemplazarlos. Constituye un momento de profundización del conocimiento acerca de la realidad concreta.

Es que la mirada cuanti, siempre va a buscar capturar las homogeneidades entre los diversos y, en este afán, va a simplificar lo que considera de cada caso incorporado al estudio (sólo aquello que es comparable con los otros, de lo que cada caso muestra más o muestra menos) y, por tanto, merece ser complementado a través de rasgos cualitativos que agregan nuevas dimensiones al conocimiento.

El Informe de Desarrollo Humano del PNUD para el año 2015²⁰ Nos comunica que el 80% de los/as chilenos/as están hoy “a favor de los cambios”. Pero, queda la pregunta, ¿cambios e cuales aspectos? o ¿quiénes son estos apoyos?; frente a estas inquietudes más finas, el informe recurre a técnicas cualitativas.

Por último, en este sub punto acerca del estatuto de la sistematización, cabe tocar la pregunta ¿ de qué calibre es el conocimiento que puede entregar la sistematización? ¿tiene realidad la aspiración de algunos reconceptualizadores que se puede producir “teoría” a partir de las prácticas?

Yo entiendo que el conocimiento que puede generar la sistematización no es teórico. La teoría es la reflexión que se consolida acerca de las relaciones entre los distintos fenómenos o situaciones que la investigación o la experiencia muestran que se dan asociados. Si bien esta reflexión procede desde una constatación experiencial, la teoría es el producto de una actividad intelectual especial que busca entender esa asociación, es generada a través de un esfuerzo de lógica y no, directamente, de la experiencia.

De allí que, lo que puede surgir a través de la sistematización no es, propiamente, teoría, sino, más bien, hipótesis de trabajo finas e inteligentes que deben permitir construir procesos de investigación, más precisos y afinados, que lleven a construir conocimiento nuevo, o más profundo, acerca de ese campo que ocupa al/la investigador/a.

4.3. Por último debo enfrentar la pregunta que, recuperando el título propuesto por María Mercedes Barrenechea y Mariluz Morgan, plantea “y... ¿cómo se hace?”.

Como señalé antes, no existe un procedimiento, canónico, al cual adhieran todos...ni siquiera, buena parte...de los/as sistematizadores, lo cual está afectado por la vaguedad respecto del contenido del producto que se busca lograr que, como ya señalé, se puede acercar, ya al informe, o ya a la evaluación.

Así las cosas, no intento aquí entregar “la” solución, una respuesta que zanje definitivamente esta duda. Más bien, voy a aprovechar esta instancia para compartir las orientaciones como yo he intentado enfrentar este desafío.

4.3.1. En un texto, ya antiguo, que elaboraron Sergio Martinic y Horacio Walker en el Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE)²¹ los autores proponen un esquema que representaría la dinámica más básica que permite entender la adquisición de conocimiento a partir de un intento intencionado de intervención en una realidad.

La imagen que busca representar gráficamente la percepción de los autores es la de dos vectores que, partiendo desde un mismo punto a la izquierda de la página, se van separando a la medida que se desplazan hacia la derecha.

²⁰ Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, “Informe de Desarrollo Humano. Los tiempos de la Politización. 2015”, PNUD, Santiago, 2015.

²¹ Martinic, S. y H. Walker “La Reflexión Metodológica en el Proceso de Sistematización de Experiencias de Educación Popular”, CIDE, Santiago, 1988.

Uno de los vectores representa la intención de la intervención, expresada en el diseño del programa, cual es la secuencia de las actividades programadas que deberían llevar hacia las metas. El otro, expresa el curso efectivo de la intervención que, intentando reproducir lo planificado, pero que encuentra obstáculos (subjetivos y objetivos) que no han sido considerados en el diagnóstico oficial y que encaminan el curso de esa intervención en un sentido, parecido pero que se aparta, del planificado.

Esa diferencia entre ambos cursos es lo que estaría indicando hacia la posibilidad de elaborar conocimientos nuevos a partir de las prácticas de intervención.

Cuando la acción efectiva coincide con la intención planeada, la señal que debe recoger el sistematizador es que los rasgos incorporados en el diagnóstico corresponden a la situación real, esos aspectos quedan confirmados. Pero, en aquellos aspectos en que la intervención no funciona como se había previsto, la señal que debe recoger la sistematización es que existen aspectos en la realidad que no han sido reconocidos en el diagnóstico, pero que ahí están, obstaculizando el curso de la práctica planificada.

Esto, todavía, no es el conocimiento nuevo, sólo identifica el espacio adonde una actividad especial, reflexiva, puede generar ese producto deseado.

4.3.2. Basado en estas aproximaciones es que yo he intentado ordenar algo que se parecería a un procedimiento para sistematizar y que propone cuatro pasos sucesivos: se trata de cuatro hitos, que yo propongo, por los cuales debería pasar el esfuerzo de la sistematización²².

La construcción de un código (a)

El registro ordenado de la práctica (b)

La codificación de las actividades registradas (c)

La interpretación colectiva de los hechos codificados (d)

a) La construcción de un “código”

Toda investigación busca seleccionar hechos significativos (que sean relevantes para las intenciones de la investigación) y re-ordenarlos según una lógica distinta de aquella según la cual esos hechos se ofrecen a la experiencia ordinaria; así se busca que esta “información” constituya una base válida para poder intentar responder a las preguntas que han dado origen a la investigación.

La sistematización, ya lo he señalado, es una forma de investigación y, por tanto, la primera condición con la que debe cumplir esta tarea es la de elaborar e instalar un código que nos permita seleccionar aquellos aspectos pertinentes a la experiencia práctica y organizarlos en vista a los propósitos de esa particular investigación.

A mí, para enfrentar esta tarea, la construcción de un código ordenador, me ha resultado útil seguir los pasos siguientes:

a.1) Primero, el diferenciar etapas que se deben suceder en el proceso práctico: así, por ejemplo, separar analíticamente, el momento de la promoción de un programa en la localidad (la convocatorias, la difusión...) que es distinto de la ejecución de

²² Afirmando que se trata de hitos, que marcan el curso de un proceso y no pretende ser una “receta de procedimiento”; es que, la práctica sistematizadora ha sido débil e inconstante, consecuentemente, no ha decantado lineamientos seguros acerca del proceder. Lo que más importa hoy para poder avanzar es que se ejecuten sistematizaciones en las que se transluzcan las ventajas y las desventajas de cada propuesta; de allí que, si bien estos cuatro hitos me resultan señas centrales, no intento aquí limitar la iniciativa y la creatividad legítima de quienes se aventuran a sistematizar.

las actividades programadas y, a su vez, diferente del seguimiento o post ejecución.²³ Pero, pueden darse otra separación de etapas.

a.2) Identificar aquellos objetivos que el programa diseñado ha asignado a cada una de estas etapas (a veces el documento diseño no entrega esta información así desagregada y, entonces, deberá complementarse mediante entrevistas a los actores que han participado en la experiencia que se quiere sistematizar).

a.3) Por último, en cada etapa de las definidas, se abre la posibilidad de distinguir entre aquellas iniciativas que funciona según diseño de las otras, que no resultan como están planificadas. Se abre un casillero para acoger aquellas actividades que, en la práctica, efectivamente condujeron hacia los objetivos postulados y se las distingue de las otras que, porque la realidad funciona distinta de lo pre visto en el diagnóstico, funcionaron de manera distinta de lo programado.

Así, el “código” que, en este último paso incorpora la lógica investigativa propuesta por Martinic y Walker, considera del que corresponde a las etapas un número de casillas que es el doble del que corresponde a las etapas que la sistematización identifique en el programa.

b) Posiblemente durante un tiempo paralelo al que se emplea en el ejercicio recién reseñado, los agentes que buscan sistematizar debería ocuparse de elaborar un “registro” que recoja las actividades que se van desarrollando en el contexto del programa²⁴

La elaboración del registro se puede parecer a un “diario de campo”, no se ocupa –todavía- de distinciones que he señalado en el sub punto anterior, sino que sigue la secuencia descriptiva y temporal de lo que se va haciendo de modo descriptivo (fenomenológico).

La importancia del registro dice a que la memoria es más frágil de lo que quisiéramos, por lo cual no se debería dejar mucho tiempo entre el momento de lo que “se hace” y el momento en que “se consigna”, ya que, muy luego, las experiencias caen bajo el imperio de la interpretación y, así, la dialéctica “datos-interpretación” se debilita.

c) El tercer hito es un momento de síntesis mediante la articulación de los dos anteriores; se trata de re ordenar las experiencias recogidas en el registro, ya no cronológicamente, sino según los criterios que ha definido el código. Todavía, en este paso, no hay producción de conocimiento nuevo sino ordenamiento de la información producida.

d) Por último, corresponde el esfuerzo colectivo de tratar de “comprender” aquello que se ha vivido. Se trata de destinar espacio y tiempo a considerar ordenadamente el material ordenado que ha sido producido en el hito 3 y, mediante un ejercicio comunicativo, un diálogo grupal en el que diversos puntos de vista concurren hacia un cierto consenso (aunque no se alcance) sacar a luz los facilitadores y los obstaculizadores (los pre vistos y los sorpresivos) que llevaron a que esa práctica que se está sistematizando funcionara como, de hecho, lo hizo

²³ No ignoro que, muchas veces, no existe una etapa de difusión del programa o no se cumple con una etapa de post ejecución, pero, eso es lo que hay que consignar porque allí puede aparecer un obstaculizador que limita la consolidación de lo que, trabajosamente, se ha ejecutado.

²⁴ Según Mariluz Morgan y Mercedes Barrenechea, no puede intentarse una sistematización, sino de aquellas practicas que no han elaborado algún registro de lo realizado. Ellas desconfían que la experiencia pueda recuperarse a posteriori (que es lo que, normalmente, se hace porque los actores no llevan registros durante las intervenciones). Me parece que, en la versión óptima, cuando el programa decide que su experiencia se debería sistematizar, es que los propios agentes del programa se comprometan a elaborar un registro, así. los sistematizadores deberían ser los propios agentes del proyecto. A falta de este óptimo, tenemos que conformarnos con entrevistas a los actores que, así, recuperen la práctica.

Este ejercicio debería ser de un colectivo, que se da las condiciones (tiempo y lugar) para reunirse a reflexionar; allí se pueden integrar voces de todos los actores que han participado en la práctica (los diversos promotores de distintos niveles, dirigentes del sector o del territorio, algunos /as destinatarios... y, también, los /as sistematizadores/as).

A menudo sucede que, el ejercicio de comprensión lo realiza, en la soledad del gabinete, el profesional que ha sido encargado de la sistematización quien, luego, no está obligado a compartir sus resultados con los actores directos. Está bien, en tanto se cumple así con todos los pasos del proceso de sistematización; pero, me parece, que hay allí un cierto recorte en la producción de conocimientos en la medida en que, los actores directos, quienes poseen un particular 'insight' de la experiencia, no han podido aportar al proceso de generar conocimiento.