

# LA INTERVENCION SOCIAL: ¿LO IMPROBABLE DEL TRABAJO SOCIAL HOY?

Por: Liliana Pérez Mendoza  
Rosa Soto Yáñez  
Cintia Muñoz Salazar

## RESUMEN

*El presente análisis, trata de establecer el tipo de relación entre los sistemas que participan en la intervención social del Trabajo Social, como es el caso del sistema profesional y el sistema intervenido, llámese individuo, grupo, comunidad, organización, familia, en el marco de la teoría de sistemas desarrollada por Niklas Luhmann, partiendo de la consideración de elementos como la autopoiesis de cada sistema, los mecanismos de coordinación y la diferenciación funcional.*

## Introducción

La intervención del Trabajo Social se realiza "mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales"<sup>1</sup>, plantea la Federación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, en este sentido, la intervención en Trabajo Social se piensa y diseña desde una teoría clásica de sistemas que al parecer no tiene en cuenta la autopoiesis de los mismos. Tal como lo propone Luhmann, todo sistema opera determinado por la estructura, es decir, como un sistema que puede determinar las propias operaciones sólo a través de sus propias estructuras<sup>2</sup>, contrario a este supuesto la intervención del Trabajo Social desconoce la estructura interna que soporta el sistema a intervenir y realiza su trabajo partiendo solo del conocimiento del entorno social. Entorno social que se caracteriza por innumerables necesidades y problemas particulares a pesar de lo cual la demanda de cada sistema (individuo, grupo, organizaciones, comunidad) ubicado en él es interpretada desde la perspectiva unívoca del profesional, a la que responde con los mismos recursos y técnicas de trabajo de siempre, sólo que nombradas de manera diferente, asumiendo que con esos elementos será suficiente para la modificación y regulación de cada sistema "intervenido".

Por ello podríamos decir, que el punto crítico para el Trabajo Social es que las propuestas de intervención utilizadas no están respondiendo a las demandas de los sistemas intervenidos por lo que, no produce tampoco los resultados esperados en los mismos, ya que son respuestas "genéricas" que no tienen en cuenta las

<sup>1</sup> Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) / Federación Internacional de Trabajo Social (FITS). Copenhague, 27 de junio de 2001. Definición de Trabajo Social.

<sup>2</sup> LUHMANN, Niklas, de Georgi, Raffaele. Teoría de la Sociedad, Universidad de Guadalajara - Universidad Iberoamericana-Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. México, 1993, pág. 52.

diferencias funcionales de cada sistema intervenido, como tampoco, la definición de las demandas y de las alternativas de solución que cada uno de estos sistemas elabora.

### Por qué lo Improbable de la Intervención...

Contemplamos como un primer problema que pese a los avances teóricos de las ciencias sociales en los últimos años, el Trabajo Social sigue pensando hoy día que sus "estrategias de intervención" responden a los desafíos y demandas sociales y además que tienen efectividad en la población a la cual va dirigida. Sin embargo, el señalamiento reiterado de las mismas conductas de notificación de algunos sistemas demandantes de atención (solicitud de atención y recursos para necesidades y problemáticas), hace pensar que tales "recetas" han perdido efectividad, y no dan respuesta a las características del entorno y de los sistemas de hoy, y mucho menos tienen en cuenta la diferenciación funcional de estos últimos, entre otras razones por la imposibilidad de autoobservación y de elaboración de autoanálisis de los sistemas demandantes de intervención profesional del trabajo social y por otra, por que el mismo Trabajo Social no lo propicia.

En la búsqueda de respuestas a esta situación surge el reto de avanzar en una nueva concepción y formas de hacer intervención social, en este sentido Teresa Matus propone una nueva mirada, ella afirma que "Podríamos decir de este modo que Trabajo Social debe verse como sistema de observación de segundo orden. De allí que es crucial entender que sus mecanismos de intervención deben ser configurados como una propuesta ya que en su fuerza, en su capacidad reflexiva y flexible se encuentran los elementos claves para su contingente apropiación por los usuarios"<sup>3</sup>. En otras palabras, las demandas actuales del Trabajo Social exigen una forma diferente de observar, de elaborar propuestas y de reconocer la diferenciación funcional de cada sujeto ó grupo poblacional con el cual se interviene.

Así las cosas, tenemos que el Trabajo social, interviene en "realidades sociales" categorizadas en términos de "pobreza o exclusión social" tales como: Jóvenes infractores de la ley, violencia conyugal, maltrato infantil, consumo de drogas, embarazo adolescente, desajustes conductuales, vagancia y mendicidad infantil, familias sin techo, familias con pacientes con discapacidad siquiátrica, cesantía, entre otros; representadas estas realidades en sistemas parciales con los cuales trabaja elaborando metáforas de intervención expresadas en conductas de notificación del tipo "profesional que interviene lo social" constituidas mediante estrategias "únicas" de intervención conocidas como prevención, promoción,

<sup>3</sup> MATUS Sepúlveda, Teresa, La Intervención Social como Gramática. En: Revista de Trabajo Social No. 71/2003. Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, pág. 56

rehabilitación, las que son producto de mecanismos de desdiferenciación, lo que en palabras de Willke, se da cuando un sistema utiliza elementos de la complejidad de otro sistema para reproducir su propia complejidad, defraudando las expectativas del sistema intervenido<sup>4</sup>.

En este caso, el Trabajo social en su intervención, estaría olvidando que los sistemas se diferencian funcionalmente y tienen sus propias expectativas, realizan autoobservaciones, autodescripciones, autoorganizaciones, autorregulaciones, autoproducciones, heteroobservación de su entorno, y además son capaces de realizar sus propias distinciones -definición de su problema- y clausura operativa, entendiendo esta última no como aislamiento "sino solamente cerradura operacional, es decir, que las operaciones propias del sistema se vuelven recursivamente posibles por los resultados de las operaciones propias del sistema"<sup>5</sup>, las cuales estarán determinando en gran medida el "éxito" de esta intervención.

Surge un segundo problema desde el momento en que Trabajo Social desconoce la diferenciación funcional, ya enunciada en el párrafo anterior, y utiliza su propia desdiferenciación -la construida por él- para identificar y definir el problema objeto de la demanda de estos sistemas y frente a esta definición elabora alternativas de solución para que sean utilizadas por los sistemas intervenidos como la posibilidad de superar dichos problemas y/o necesidades, lo cual muchas veces defrauda las expectativas de los sistemas intervenidos, pues se esta desconociendo su capacidad de nombrar y definir sus problemas pero también de proponer alternativas de solución frente a los mismos. A su vez, esta desdiferenciación, produce también una defraudación en las expectativas del profesional por cuanto, éste tampoco logra su objetivo de modificar ó mejorar la situación del sistema intervenido.

Ahora, la pregunta es: ¿Cómo lograr en la intervención profesional un arreglo operativo que acople expectativas de los sistemas intervenidos y del Trabajo social si cada sistema es funcionalmente diferenciado y realiza su propia clausura operativa?

Es posible pensar, que la salida sea a través de la observación de segundo orden, y de la comunicación. Lo que la observación de segundo orden haría es que no sólo observa el objeto sino que observa como este observa, como el otro observa y como el otro no observa lo que su observación deja de lado (punto ciego). La comunicación que se validaría es aquella producto de un proceso social colectivo a través del cual los participantes construyen y reconstruyen el sistema que los

<sup>4</sup> En: MASCAREÑO, Aldo, Apuntes Cátedra Debates Actuales en Teoría Sociológica. Magíster en Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago. Junio de 2004

<sup>5</sup> Op. Cit. LUHMANN, Niklas, de GEORGI, Raffaele. Pág. 50

cobija, igualmente la que se da cuando interactúan al interior del sistema muchas otras comunicaciones, esto es en el recurso de la confrontación.

Trabajo social, podría identificar y establecer los "puntos ciegos" que tiene cada sistema en su observación de primer orden, y seleccionar esta información para que a través de la conducta de notificación (intervención) trate de producir irritación en el sistema intervenido para que la comunicación del profesional sea aceptada o rechazada. Pero hasta aquí solo se considera la capacidad de observación y comunicación del sistema que interviene, en este caso el de Trabajo social.

En este sentido, es imprescindible que los sistemas (profesional-intervenido) comprendan esto de tal forma que puedan diseñar con participación de cada uno de ellos propuestas innovadoras de intervención social tomando en cuenta una variación seleccionada de alternativas de interpretación y solución para lograr estabilizar el sistema. La estrategia de intervención llamada observación de segundo orden que realizaría en este caso el trabajo social, le proporcionaría elementos de intervención para que el sistema evolucione mediante sus propios mecanismos de variación, selección y reestabilización. Las variaciones consisten en una autorreproducción de los propios elementos del sistema. En otras palabras, consiste en una comunicación inesperada, sorpresiva. La selección se refiere a las estructuras del sistema, es decir, a las expectativas que guían a la comunicación y la reestabilización, se refiere a formaciones de sistemas a las que algunas innovaciones les aseguran duración y capacidad de resistencia<sup>6</sup>

Aquí, sería válido decir entonces, que la intervención no puede ser realizada únicamente por un sistema en este caso el profesional de Trabajo Social, sino que es necesario que ésta también esté siendo llevada a cabo por los sistemas que interactúan con él, en tanto son ellos los que ofrecen hipótesis y ayudan a configurar propuestas de intervención más asertivas para el mismo Trabajo Social. De lo contrario, es posible considerar que Trabajo social cuando actúa no está haciendo su llamada "intervención" sino sencillamente autorregulándose, en tanto sistema diferenciado que es y que realiza su propia clausura operativa, como los otros sistemas.

Por lo tanto, la hipótesis que respondería a la pregunta sobre la forma de acoplar expectativas entre ambos sistemas (intervenido-profesional), se formularía desde la teoría de sistemas de Luhmann así: El arreglo operativo que acople expectativas entre los sistemas profesional e intervenido solo es posible a través del reconocimiento de la complejidad de ambos sistemas, de la improbabilidad de la

<sup>6</sup> *Ibíd.* Pág. 217

comunicación, de la existencia de los mecanismos de coordinación sistémica de irritación y acoplamiento estructural, y de los mecanismos de evolución de los sistemas de variación, selección y reestabilización.

### Carácter de la Intervención de Trabajo Social Hoy

Los enfoques utilizados por trabajo social en su intervención hoy en día, tienen muy pocas probabilidades de "éxito" en el sistema intervenido. Esto se vincula, con que la observación que hace de segundo orden, recepciona en primera instancia el sistema que "solicita" intervención y a partir de ello el profesional de Trabajo Social selecciona la información (define el problema y la forma de actuar) según su propio sistema psíquico, sin tener en cuenta muchas veces, las expectativas del otro sistema parcial, generando una conducta de notificación, la cual puede permitir el consenso por parte de los sistemas parciales pero también, lo más probable es que se produzca el discenso, defraudando las expectativas del Trabajador Social en lo que considera "es lo que el otro sistema debía comprender y hacer".

Si así es como procede Trabajo Social, puede afirmarse que en su intervención, no utiliza las observaciones de segundo orden que realiza de los sistemas intervenidos, ya sea en las entrevistas o en las observaciones de campo, las cuales suponen a la luz de la teoría sistémica, la necesaria coordinación de expectativas por parte de cada sistema ("profesional"- "intervenido"), produciéndose entonces, la desdiferenciación como el mecanismo de coordinación sistémica más recurrente en su intervención.

A esto se agrega, que Trabajo Social ha privilegiado por siempre la experiencia por encima de la reflexión, ubicando la intervención en una relación binaria que posiciona la primera sobre la segunda, lo que reduce aún más la consideración de la complejidad de los sistemas intervenidos, ya que niega la posibilidad que el análisis empírico y exhaustivo que se pueda elaborar de esta intervención, se articule a nuevas hipótesis que guíen otras propuestas de intervención profesional y que además, reconozca mediante la observación de segundo orden que realiza de los sistemas intervenidos, problemas y soluciones que los mismos pueden elaborar, lo que se constituiría en su propia autopoiesis ó autorregulación.

La técnica de la entrevista, para el Trabajo Social sería el espacio propicio para el desarrollo de la comunicación, pero ésta es realizada de manera mecánica, dejando de lado la complejidad e improbabilidad de la misma. En este sentido, es necesario

contemplar los aportes que Niklas Luhmann: "En primer lugar, es improbable que alguien comprenda lo que otro quiere decir, habida cuenta del aislamiento y la individualización de su conciencia. El sentido únicamente se puede entender en función del contexto, y para cada cual el contexto es, básicamente el que su memoria le facilita. La segunda improbabilidad es la de acceder a los receptores. Es improbable, que una comunicación llegue a más personas que las que se encuentran presentes en una situación dada (...) La tercera, es la de obtener el resultado apetecido. Ni siquiera el hecho de que una comunicación haya sido entendida garantiza que también haya sido aceptada"<sup>7</sup>.

### Lo que hay que Poner en Perspectiva

Decimos que el objetivo del Trabajo Social debería orientarse a que el mecanismo de coordinación sistémica en la intervención sea el de irritación, dado que mediante su observación de segundo orden puede ver lo que estos sistemas no ven y con esta selección de información, propiciar que la conducta de notificación de los sistemas "intervenidos" sea la elaboración de una comprensión mayor de su situación y a partir de allí se produzca un acoplamiento estructural de sus expectativas, que haga fluir en mayor medida una comunicación seguida por otra comunicación, donde el consenso al que se ha acostumbrado el trabajador social en sus intervenciones sea lo más improbable, debido a que ciertamente el disenso es lo más probable en la comunicación, dadas las autoobservaciones y heteroobservaciones que cada sistema realiza.

Por ello el Trabajo Social como sistema, más que ocuparse de qué ó a quien intervenir debería ocuparse más, de cómo intervenir y la manera de comunicar efectivamente sus heteroobservaciones, y con ellas, tratar de producir, a partir de una irritación del sistema intervenido, un consenso real ó un acoplamiento estructural, como la forma de coordinar expectativas de cada sistema - profesional-intervenido-, evitando que el mecanismo de desdiferenciación sea el que vuelva a ser el resultado de su intervención.

Dicho de otro manera los programas sociales ó propuestas de intervención asignadas a Trabajo Social para su ejecución o las que el mismo formula deben estar diseñadas contemplando las expectativas de los sistemas a "intervenir", de lo contrario lo más probable es que suceda lo que tradicionalmente ha sucedido en la intervención del Trabajo Social en los diferentes sectores de la sociedad con los cuales trabaja: Un desconocimiento ó descoordinación de las expectativas de estos sistemas que conlleva a la desdiferenciación como mecanismo de coordinación entre ambos sistemas. Esta desdiferenciación hace que tales

<sup>7</sup> LUHMANN, Niklas. La Improbabilidad de la Comunicación. En: Revista Internacional de Ciencias Sociales. Vol. 33, No. 1, 1981, pp. 136-147

programas ó propuestas no logren el efecto deseado por Trabajo Social en los mismos y por lo tanto, su actuación profesional no conlleve, en muchos casos, a que se produzcan transformaciones estructurales de las expectativas - situaciones, problemas y estrategias- de estos sistemas "intervenidos".

De lo que se trata es de reconocer que en la intervención lo que se produce es una "mutua intervención", donde ambos sistemas tienen la posibilidad de acceder al otro en esta búsqueda, es decir, reconocer un acceso interdependiente entre ambos sistemas, de una forma más igualitaria ó equitativa, lo que permitiría la autonomía de cada sistema, como base para un equilibrio en la relación profesional y en el la intervención social.

### BIBLIOGRAFÍA

**LUHMANN, Niklas.** Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general. Alianza Editorial, Universidad Iberoamericana. México, 1991

**LUHMANN, Niklas- De Giorgi, Raffaele.** Teoría de la sociedad. Triana Editores. Milán, segunda Edición, 1998

**LUHMANN, Niklas.** La improbabilidad de la comunicación. En: Revista Internacional de Ciencias Sociales. Vol. 33, No. 1, 1981

**MASCAREÑO, Aldo.** Apuntes Teoría Sociológica Contemporánea. Magíster en Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile. Junio, 2004

**MATUS, Teresa.** La intervención social como gramática. Hacia una semántica propositiva del Trabajo Social frente a los desafíos de la globalización. En: Revista de Trabajo Social. No. 71 / 2003. Escuela de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile.

**RODRÍGUEZ, Darío y Arnold, Marcelo.** Sociedad y Teoría de Sistemas. Editorial Universitaria S.A. Tercera Edición, Santiago de Chile, 1991

---

### BIOGRAFÍA

#### LILIANA PEREZ MENDOZA

Trabajadora Social. Universidad de Cartagena. Especialista en Administración de Programas de Desarrollo Social y en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Universidad de Cartagena. Docente Facultad de Ciencias Sociales y Educación, Universidad de Cartagena.

#### ROSA SOTO YÁÑEZ

Licenciada en Trabajo Social. Universidad de Concepción (Chile). Postítulo en Intervención y Mediación Familiar. Pontificia Universidad Católica de Chile. Directora Social Fundación Hogar de Cristo Rancagua (Chile).

#### CYNTIA MUÑOZ SALAZAR

Licenciada en Trabajo Social. Universidad de Concepción (Chile). Postítulo en Mediación Familiar. Universidad Católica Raúl Silva Henríquez (Chile). Asistente Social Corporación de Asistencia Social Judicial (Santiago-Chile).