

SOBRE EL SISTEMATIZAR

•El aporte actual de la sistematización radica en su poder de convocatoria a una reflexión colectiva. El desafío de hacerla progresar, no es tanto el de estructurar y defender un espacio intelectual hegemónico, sino más bien el de asentar más sólidamente el rigor de su trabajo colectivo.

«La sistematización es un proceso de reflexión sobre la práctica,... orientada por un marco de análisis y por un método de trabajo,... su sentido es dar cuenta de la historia del proyecto y producir un conocimiento que

permita comunicar lo que ha sido su trabajo; a través de este análisis se intenta tomar conciencia de lo realizado, de las transformaciones que ha tenido el proyecto y definir así nuevas líneas de acción». (Seminario de Talagante, 1984).

«Sistematizar es un esfuerzo analítico que implica mirar la práctica con distancia, reflexionarla, hacerle preguntas y hacer no obvias las actividades cotidianas. Es distinguir a nivel teórico lo que en la práctica se da sin distinciones dentro de un todo, es buscar las relaciones que hay en lo que hacemos». «Sistematizar es organizar una práctica para volver a intervenir con mayor eficiencia y eficacia en una situación dada». (Sánchez, 1989).

«Sistematización es un método que busca generar conocimiento social a partir de las experiencias, para ofrecerlo como orientación a otras experiencias similares, una reflexión teorizada en torno a una práctica social realizada, que busca conocer el proceso social contradictorio en torno a las prácticas de clase». (Quiroz y Morgan, 1987).

«Sistematización es reproducir conceptualmente la práctica. Esto supone aprender a pensar desde el hacer». (Gagneten, 1987).

«¿A qué se debe tanta aceptación de un término que lo dice todo y no dice nada? ¿Qué buscamos con sistematizar? ¿Qué capacidad tiene la sistema-

Ricardo Zúñiga B.

Profesor de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Montreal, Canadá.

tización para resolver las angustias y el sentido que le atribuimos a la acción profesional?» (Sánchez, 1989). Estas notas quieren contribuir al diálogo sobre esas interrogantes: las implicancias de la utilización del término

«sistema», la imbricación del proceso de sistematización con los de producción de una voz profesional, y la sistematización como proceso de elaboración intelectual.

REFLEXIONES PREVIAS

Como reflexión previa, es importante situar la sistematización en su contexto social y en la retórica profesional del Trabajo Social. La sistematización de prácticas en Trabajo Social aparece como un movimiento profesional fuerte y que se estructura en Latinoamérica en forma original, con una perspectiva teórica que parece ser relativamente homogénea, al menos en sus líneas generales. Pero originalidad formal y coherencia consensual no deben confundirse con una especificidad cerrada. La sistematización de experiencias no es la exclusividad de una profesión, de un continente o de una perspectiva política.

Desde el punto de vista de las profesiones, la sistematización en Trabajo Social ha estado íntimamente ligada a actividades de educación popular y acción comunitaria, desarrolladas tanto por educadores como por trabajadores de la salud, y en continuidad directa con trabajos de planificadores, de sociólogos y de antropólogos implicados en la acción social, sobre todo los que lo hacen desde pers-

pectivas democratizadoras y participativas. Desde el punto de vista de la inserción geográfica, la «sistematización» tiene muchos traslapes con movimientos que se han desarrollado tanto en América Latina como en otros países, como los de la organización comunitaria, la investigación-acción y la evaluación participativa e iluminativa, y que parecen muchas veces ser versiones alternativas de las mismas intenciones de comprender la acción, aunque utilicen otros términos. Desde el punto de vista de la teoría subyacente, la mayor parte de los movimientos arriba citados comparten con la sistematización una perspectiva común, con variaciones según el contexto nacional y según el momento histórico, pero que podría describirse vagamente como humanitaria, democrática, comunitaria y popular, en versiones que van de populismos mal articulados a búsquedas de transformaciones sociales estructurales, que se sitúan en marcos políticos y programáticos específicos. Con cierta frecuencia se habla de «sistematización de prácticas». La frase implica un problema «peliagudo», que es el de hacerse cómplices de un uso equívoco del concepto de «práctica», que es justamente una de las raíces del problema que se quiere resolver y al que aludía Daniela Sánchez: ¿qué sentido le atribuimos a la acción profesional? Si la sistematización llega a organizar, a estructurar, a sistematizar una «práctica» que existía sin organización, sin estructura, sin sistema y sin voz, ¿qué tipo de «práctica» era ésta? ¿Por qué se la llamaba «práctica» y no simplemente actividad, quehacer, trabajo? El Trabajo Social cae demasiado frecuentemente en la ambigüedad de usar en forma intercambiable dos sentidos del término «práctica»: uno que es técnico y otro que es informal; ambos incompatibles entre sí. Práctica social puede ser «el conjunto de estrategias y tácticas que en base a fines previstos, un sector de la sociedad expresa en actividades y tareas concretas, a través de la utilización de determinados métodos, técnicas, instrumentos y recursos en un espacio-tiempo determinado por una estructura social» (Gagneten, 1987).

"Sistematizar una práctica no es nada menos que rehacerla y reconstruirla, o nada más que darle al trabajador social el marco de análisis que le permita hablar de ella en términos rigurosos, comunicarla y justificarla".

Toda la tradición marxista ha utilizado y ha hecho familiar un sentido de praxis que corresponde a este sentido técnico. Pero «la práctica» puede referirse simplemente al quehacer cotidiano, a la vida profesional del trabajador social, esa vida de ajeteos, papeleos, contactos enriquecedores, frustraciones burocráticas, bajos salarios y excesos de trabajo; esa vida «que no deja espacio para la reflexión» y que es, por lo tanto, diametralmente diferente del primer sentido. «Sistematizar» esta «práctica» no es nada menos que rehacerla y reconstruirla, o nada más que darle al trabajador social el marco de análisis que le permita hablar de ella en términos rigurosos, comunicarla y justificarla, mostrando su lógica interna y su efectividad.

Nada hay de indigno en actividades laborales que se realizan sin formas explícitas de justificación; es el caso de la gran mayoría de oficios y actividades laborales. Secretarías y dueñas de casa, mineros y conductores de autobuses trabajan, ejercen una actividad humana y lo hacen humanamente, reflexionan sobre su quehacer, toman conciencia de su inserción social y llegan a organizarse en distintos grados.

Por otra parte, muchas son las actividades colectivas y laborales que exigen tanto una actividad efectiva, transformadora, como un conocimiento reflexivo sobre ellas. Tal es el caso de muchas actividades técnico-profesionales, que en nuestras sociedades no son calificadas de profesiones, que tienen un estatus ambiguo y que por ello son víctimas de las discriminaciones sociales, quedando como sectores subordinados. Ellos son los que hacen y otros, los que los dirigen, los encuadran y los enmarcan en un sistema institucional formado por supervisores, reglamentos y formularios.

Sistematizar prácticas profesionales puede ser una actividad democratizadora. En este sentido, sistematizar es darle medios a los profesionales para que puedan buscar el sentido pleno de la acción, y para que puedan compartirlo con aquellas personas con quienes realizan su acción profesional. Es también

dar voz a esta acción, para darla a conocer y hacerla respetar; es darle instrumentos para que pueda afirmar y para que pueda reivindicar.

Pero sistematizar, como todo quehacer profesionalizado, no es necesariamente democratizador. Si se organiza como actividad autónoma, corre el mismo riesgo de los otros verbos como orientar, planificar, ordenar, educar y concientizar; son verbos que pueden generar y esconder formas nuevas y más sutiles de dominación, no de la teoría sobre la práctica, sino, muy concretamente, de los detentores del poder teórico sobre los prácticos deprivados de los medios para integrarla en su propia acción. Cuando planificadores, evaluadores y sistematizadores se convierten en expertos, se insertan automáticamente como formas de dominación sobre los «prácticos», y se hacen funcionales a quienes los patrocinan en estas funciones de control.

BUSCANDO EL SISTEMA

Una reflexión crítica se encarna en palabras y qué palabras se elijan puede ser muy importante, no sólo para definir los conceptos con claridad, sino también por las connotaciones que ellas transmiten de contrabando.

En el caso del Trabajo Social latinoamericano, grandes corrientes sucesivas de reflexión se han popularizado en torno a la palabra que las identificaba: al hablar de «concientización», «reconceptualización» y «sistematización», se habla de «conciencia», de «conceptos», de «sistemas».

Vale la pena preguntarse lo que representa el haberlas elegido, no sólo por lo que «dicen» formalmente, sino también por lo que vehiculan: ¿Por qué se habló de «conciencia» y no de acción, por ejemplo? ¿Por qué se habló de «conceptos» y no de prácticas? ¿Por qué se está hablando de «sistemas» justo cuando el hablar de «construir sistemas» está perdiendo importancia en el pensamiento social, cuando hay poco entusiasmo por construir grandes sistemas, grandes teorías de la acción social, cuan-

do hay tanta conciencia de que los «sistemas» rara vez explican la riqueza de la vida social, en lo que tiene de implícito, de informal, de espontáneo?

«Nuestra época se caracteriza por un recelo frente a todo tipo de metadiscurso omnicompreensivo. Esta desconfianza nace de una intención antitotalitaria: tras el saber, como de toda pretensión de verdad, se escondería una relación de poder. La crítica postmoderna prosigue así la relativización de toda norma. Sería la 'voluntad de poder' la fuerza real que estructura ese magma de diferencias que es lo social, institucionalizando un sistema. Contraponiendo lo social a la sociedad se busca rescatar la complejidad infinita de la 'vida' frente a la 'forma'». (Lechner, 1988).

Hablar de «sistematización» es hablar de sistemas: qué son, cómo se originan, cómo se usan.

«Sistematizar» dice «sistema»

Hay que empezar con algunas limpiezas conceptuales sobre los usos de la palabra «sistema», usos que pasan del lenguaje cotidiano e informal a la teoría. Hablar de «el sistema» no tiene un sentido claro, más allá de su acepción vulgar, confusa, carente de teoría subyacente (según el diccionario, sistema es «por antonomasia, el sistema político-social imperante en un país»). La palabra sólo tiene sentido específico cuando puede responder a dos preguntas: ¿De qué sistema se está hablando, o qué es lo que se está tratando de comprender, de explicar? ¿Desde qué perspectiva se lo está analizando, desde qué encuadre teórico?

En segundo lugar, hablar de sistema es también hablar de orden, de unidad, de coherencia, de una articulación, de una integración de partes; es hablar de conjuntos de relaciones, de interacciones.

«Ahora, ¿qué es un sistema? Un sistema, operativamente, es cualquier conjunto interconectado de elementos que uno pueda, de alguna manera, tratar como una totalidad: en consecuencia, uno reconoce que es un conjunto interconectado de elementos. O

"Sistematizar es darle medios a los profesionales para que puedan buscar el sentido pleno de la acción, y para que puedan compartirlo con aquellas personas con quienes realizan su acción profesional. Es también dar voz a esta acción, para darla a conocer y hacerla respetar".

sea [...] es una unidad compuesta en el sentido de que una unidad compuesta es una unidad que uno distingue como totalidad, en la cual ve, posteriormente, elementos como componentes de ella, dispuestos de alguna manera tal que, como resultado de la composición, tiene la unidad que Ud. distingue inicialmente como totalidad...» (Maturana, 1990).

Un sistema es un modo de captar la realidad como simultáneamente unificada y compuesta. Como unidad, es una unidad conceptual, con algo de «construido»; es un modo de ver, de entender integrando: que no es necesariamente una «cosa», (puede ser «invisible»: una cultura, una institución); que no es necesariamente «una» (puede ser un «conjunto», una colectividad, un grupo); y que puede cambiar en su definición empírica (cambios de límites, de miembros).

Como unidad compuesta, se pueden reconocer e identificar «partes»: que pueden ser elementos, unidades, sectores (separables físicamente: en la psicología, muchas veces son individuos; en la sociología, estructuras institucionales); que pueden ser aspectos, factores o «variables» (inseparables: sólo son puntos de vista); que pueden ser momentos, etapas o períodos (ubicables en el tiempo: las «fases» de crecimiento, de desarrollo, de evolución histórica).

En tercer lugar, hablar de un sistema social no dice solamente «estructura», «andamiaje», racionalidad, estabilidad, resistencia al cambio, explicación lógica o teórica, sino que también dice vitalidad, movimiento, dinámica, potencial de cambio, pasiones o sentido subjetivo para los participantes. Un sistema social no es algo que sólo se comprenda: primero es algo que se capta, y luego es una unidad que se

intuye y que se vive. La intuición fundamental de las estrategias de estudios participativos es que la realidad social se capta plenamente sólo desde dentro, sintiéndola, sufriendola y gozándola. El trabajo de sistematizar es primero el de captar desde adentro y luego el de compartir. Después, es el de comprender, de formular y de comunicar, pero no

sólo como arquitectura racional, sino también como realidad vivida.

Porque un sistema es una unidad dinámica: hay relaciones, conexiones entre las «partes» (lazos, «contratos», reciprocidades, secuencias); hay interacciones, influencias entre las «partes» (tensiones, alianzas, conflictos, engaños, manipulaciones, seducciones, amenazas...); y hay equilibrios internos, aunque siempre relativos: con un «orden», que tiende a mantenerse (homeostasis), que siempre está en tensión; con una apertura al «desorden», que es «reordenamiento», cambio (adaptaciones, aprendizajes, reorganizaciones, reestructuraciones).

Un sistema social es una unidad abierta, integrada a sistemas más amplios («suprasistemas»), en interacción constante con su contexto, con otros sistemas (intercambios, conflictos, negociaciones) y en transformación continua de sus relaciones externas e internas (asimilación de lo externo al sistema, acomodación del sistema a lo externo).

En cuarto lugar, el que algo sea descrito como «un sistema» no es en sí ni malo ni bueno. El considerarlo como bueno o como malo depende de: si esta descripción parece ajustarse a una realidad (¿es verdad que eso es un sistema?), y de lo que se opine de

esa realidad (¿qué juicio merece ese sistema, y desde qué punto de vista?)

Lo malo de la esclavitud y del gobierno por el terror, lo bueno de la sociedad justa y del respeto de los derechos humanos, no es que sean «sistemas», formas de organización social. Son buenos o malos, según el juicio de valor que nos merecen los fines que persiguen y los medios que utilizan. Las matanzas religiosas tienen una finalidad noble para sus hechores y son simplemente matanzas para otros; algunas políticas de

desarrollo económico pueden ser eficientes, según un juicio de valor encuadrado en una determinada concepción de lo económico, lo que no quita que puedan o deban ser combatidas como inhumanas desde otro juicio de valor, basado en otra concepción de lo social. En términos del conocer, lo «malo» no es ver y comprender algo como un sistema, sino que es no

"El trabajo de sistematizar es primero el de captar desde adentro y luego el de compartir. Después, es el de comprender, de formular y de comunicar, pero no sólo como arquitectura racional, sino también como realidad vivida".

entender qué es lo que permite captar, intuir, o explicar que una situación exista y que se mantenga o que cambie y evolucione, perfeccionándose o desmoronándose. Es difícil proponer una acción transformadora cuando aún no se comprende por qué lo que se quiere cambiar existe, sobrevive, se mantiene. Es difícil mejorar una acción transformadora cuando no se comprende por qué la situación resiste al cambio.

Muchos son los intentos de producir un cambio que fracasan porque los revolucionarios o los reformadores confunden dos afirmaciones diferentes: «no acepto que esto suceda» con «no entiendo cómo esto pueda suceder». La segunda implica una incompreensión que no augura nada bueno para el intento de cambio.

En quinto lugar, el que algo sea descrito como un sistema no significa que funcione en armonía, en estabilidad o en perfecta integración, ni mucho menos que sea «justo» o «democrático», ni muchísimo menos que el hecho de describirlo signifique que se le admire y se le defienda. El que un sistema contenga contradicciones no significa que el sistema sea bueno o malo; significa solamente que es imperfecto como sistema.

Un sistema puede ser captado como estático o dinámico, rígido o flexible, estable o inestable, abierto a otros sistemas y en interacción con ellos o cerrado en sí mismo. Puede ser captado como capaz de integrar adecuadamente la totalidad, o como un conglomerado en proceso de desintegración. El que esa descripción pueda ser útil para organizar una acción, depende del juicio de valor que se tenga respecto a ese sistema. Que una forma de democracia, de violencia familiar o de organización social sea «estable» puede ser un diagnóstico útil para definir la acción que permitiría conservar o hacer cambiar ese sistema.

En sexto lugar, podemos decir que en el análisis social, es importante añadir un consejo: es mala estrategia relacionar retóricamente un problema específico a «un sistema» global. Se puede postular que la drogadicción sea consecuencia de la crisis de la familia, o que el patriarcado explique por qué hayan más ingenieros hombres que mujeres. Ambas afirmaciones pueden sonar convincentes o impactantes; en ambos casos, el desafío es el de identificar los sistemas intermedios que hacen que las afirmaciones sean más que retórica.

El argumento puede ser que la drogadicción sería un síntoma de alienación, la que, a su vez, puede ser el

producto de una socialización familiar inadecuada, y la familia actual puede ser un sistema en crisis; sólo falta demostrarlo. La conciencia de poseer o no determinadas aptitudes puede relacionarse a los roles sociales, éstos, a la división social del trabajo, y ésta, a los estereotipos o atavismos que subrayan el dimorfismo sexual. Todo ello puede explicar que una profesión aparezca como más o menos «femenina»; lo único que falta es demostrarlo.

En ambos casos, el comprender «sistémicamente» la drogadicción en función de la familia, o la ingeniería en función del patriarcado, exige un largo camino para situar una realidad problemática en las relaciones que constituyen los sistemas que la engloban directamente, y estos sistemas en otros aún más amplios. Ambas afirmaciones pueden ser fundadas y ambas pueden ser explicaciones posibles; sin un trabajo laborioso, sólo son opiniones infundadas y gratuitas.

Si es raro que se pueda entender sistémicamente un problema sin recurrir a múltiples niveles de organización, también es mala idea pensar que los problemas son lo característico de un sistema. Un sistema se mantiene por lo que marcha bien, y sus fallas existen porque el sistema puede sobrellevarlas sin poner en peligro su propia existencia, y sin necesitar mayores cambios adaptativos.

Resumiendo, podemos decir que un «sistema» refleja un modo de mirar, de comprender el mundo; un sistema no es en sí ni bueno ni malo. Puedo, eso sí, evaluar el sistema que identifiqué con los criterios que decido valorizar, desde el punto de vista que considero prioritario. Un sistema está en redefinición implícita constante en el lenguaje y en las ideologías... (lo que se esté llamando democracia, capitalismo, burocracia, pobreza...). Y, finalmente, hay que recordar que, si bien la concepción de sistema se apoya en sistemas físicos (como en astronomía o en ecología), o en sistemas biológicos (como en fisiología, en etología o en sociobiología), es importante subrayar que los sistemas sociales son sistemas «límites», en el grado en que son abiertos e inestables. En lo social, las leyes de la inercia no se aplican en la misma forma. Un sistema social es mucho menos «homeostático» (stasis como permanencia) que «homeodinámico» (dinamis como movimiento de transformación). Los sistemas sociales no se mantienen «naturalmente», y ni siquiera se mantienen fácilmente. Las posibilidades de cambiar -para mejor o para peor- están siempre presentes y activas. Muchas veces, lo único que no

cambia de un sistema social son las palabras con que se lo describe: la realidad, cambiante, las deja cada vez más incongruentes con esa realidad, que ya es otra.

Sistematizar se refiere a un algo.

Al hablar de «sistema», es importante no confundir lo que es una teoría general de sistemas -que habla en abstracto de relaciones, de órdenes, de jerarquías de control y de subordinación, de «supra» y «sub» sistemas, de «micro» y «macro» sistemas- con el uso que se hace de ella en las ciencias sociales y, muy en especial, en Trabajo Social, al hablar de un sistema específico.

En la imagen fundadora de von Bertalanffy, de Boulding y de Rapaport, se habla de sistemas cuando se pueden demostrar relaciones, cuando éstas se pueden definir empíricamente y cuando se pueden predecir las transformaciones globales que aportará el cambio en una variable.

Los bio-sistemas de relaciones entre especies, y de ellas con un medio ambiente, los eco-sistemas de interacción de factores climatológicos con factores de producción agrícola, los sistemas ambientales y los índices de mortalidad y morbilidad suponen relaciones que han sido estudiadas, que permiten responder a preguntas predictivas como «¿qué pasará con las frutas si la lluvia disminuye?», «¿qué cambios sociales pueden disminuir la mortalidad infantil?».

Cuando el trabajador social habla de «una teoría de sistemas» o de un «enfoque sistémico», lo que hace es hablar de una realidad que él conoce, ya sea una relación de pareja o una organización colectiva, utilizando la teoría de sistemas como una metáfora. El «algo» de que habla no es «la teoría de sistemas»: el objeto de estudio es la pareja o un colectivo. A partir de esta imagen de lo que sea el objeto concreto de estudio, se puede delimitar el «sistema» estudiado, que puede ser una persona, una pareja, una familia nuclear o extensa o una comunidad, y se puede estudiar ese nivel de organización como la unidad de análisis. En él se pueden investigar los elementos que lo constituyen, sus relaciones diná-

micas, «internas», y también sus relaciones con niveles más amplios de organización «externos» al objeto. Es a partir de un nivel de organización -que se elige como punto de anclaje- y de un punto de vista -que se selecciona como prioritario- que se puede hablar de un sistema y de los «subsistemas» y de los «suprasistemas» que lo sitúan.

Decir «enfoque sistémico» no dice qué sistema se ha elegido, ni desde qué ángulo se lo estudiará, ni cuáles son los factores que se privilegiarán en el análisis. «La familia» puede ser el sistema que es el objeto de una terapia, de una política de ingresos, o de una ley sobre el divorcio; el análisis puede privilegiar indicadores como la calidad de la comunicación afectiva, el nivel de ingresos o los límites de la responsabilidad jurídica.

«...en el espacio relacional en que nos movemos en Chile, o en el que nos movemos en occidente en ge-

neral,[...], existe una clase de unidad que se define por la pasión de estar juntos. Cada vez que uno tiene un conjunto de personas y animales que viven juntos bajo la pasión de estar juntos, digo yo, tenemos una familia. Corrientemente eso se da bajo ciertas relaciones de parentesco definidas por declaraciones públicas como matrimonio, o por relaciones de maternidad o paternidad, pero el hecho es

que, mientras está la pasión de estar juntos, ese conjunto de personas constituye una unidad particular que yo estoy llamando la familia. Y estoy escogiendo llamar «familia» a eso, porque las consultas en terapia familiar tienen que ver con eso» (Maturana, 1990).

Sistematizar es hacer algo

¿Que es «sistematizar», «hacer sistema»?

Caben tres modos diferentes de comprenderlo. El primero es que los sistemas se encuentran hechos, existen objetivamente en la realidad y no hay más que revelarlos. El segundo, es que los sistemas son una estructura mental; sólo existen en una subjetividad y, por ello, hay que proponerlos. Finalmente, puede tratarse de buscar qué es lo que parece que unifica, qué muestra, qué da sentido a una serie de

"Muchas veces, lo único que no cambia de un sistema social son las palabras con que se lo describe: la realidad cambiante las deja cada vez más incongruentes con esa realidad, que ya es otra".

cosas, de actividades, de personas, de interacciones que, si bien son diferentes, parecen que de algún modo están relacionadas, que «funcionan juntas» y que se influyen mutuamente. En este tercer caso, los sistemas hay que ajustarlos, postulándolos primero como interpretaciones hipotéticas y luego revisándolos, adaptándolos y desarrollándolos, según la información disponible, de acuerdo a lo que se vaya aprendiendo sobre ese sistema.

Las tres interpretaciones anteriores representan así tres opciones teóricas. La primera: ¿revelar «el» sistema, «el orden natural»? Ello implica un realismo extremo, un creer en algo que permita conocer con certeza: una revelación, una autoridad, una ciencia incontrovertible... Los ejemplos típicos son los dogmatismos religiosos, los argumentos de autoridad y el positivismo científico. Comprendo un sistema porque lo entiendo desde una verdad absoluta, segura; lo comprendo aplicándole textos de un autor que es para mí autoridad incontestable.

La segunda opción teórica sería: ¿proponer un sistema, un orden? Ello implica interpretar, correr el riesgo de aceptar que el orden visto depende primariamente del que lo ve... una especie de «en materia de gustos, no hay nada escrito». Tal teorización es característica de los relativismos, los eclecticismos y los cinismos amargos o humorísticos. El sistema es mi creación personal, mi artefacto, un juguete.

Finalmente, la tercera opción es: ¿ajustar la relación entre una experiencia y un modo de captarla, de comprenderla? Ello implica que todo intento de comprensión es un «tironeo» entre un sujeto conocedor y un «algo» que no es el sujeto mismo, y que es posible hacer «lecturas» de ese algo que sean más o menos adecuadas, más o menos compartidas, más o menos aptas para entenderlo. Las perspectivas fenomenológicas, las epistemologías genéticas o evolutivas, las estrategias inductivas y las metodologías constructivistas son las formas más típicas. Describo un sistema en la medida en que voy estudiando un fenómeno y voy adecuando lo que creo ir entendiendo a la información que sobre él voy acumulando.

Sistematizar es una interlocución

Una sistematización es un producto, un resultado o un algo comunicado en forma estructurada en un texto escrito. Este es habitualmente una expresión institucionalizada, presentada según las normas de la institución que lo solicita (normas de publicación de una revista, exigencias de un programa de formación, reglas impuestas por quien controle su aceptación y su difusión). Qué vaya a contener ese escrito, qué quiera comunicar, a quiénes quiera llegar y qué efecto quiera producir, son preguntas a las que hay que contestar. Ninguna tiene una respuesta universal, única u «oficial». Las respuestas sólo están encuadradas por el criterio de que permitan la comunicación entre quien las transmite y quien las escucha, y que el que responda tenga conciencia clara de que una afirmación refleja siempre una relación de poder: la respuesta está estructurada por la relación que se quiera establecer con el oyente. La afirmación reflejará las normas preestablecidas de comunicación que pueden ser tan implícitas o tan arbitrarias como las reglas de claridad y de científicidad en un contexto dado, o el fetichismo del vocabulario

teórico de moda, que son las tiranías ocultas de editores y de evaluadores.

«Hacer una sistematización», en el contexto de Trabajo Social, de una Escuela, de una exigencia académica o de una expectativa profesional, puede ser entendido o interpretado de diferentes maneras: como el relatar una experiencia, tratando de comunicar su vitalidad y su coherencia; como informar de una práctica, de una intervención específica, mostrando su sentido, su intencionalidad, su realización progresiva y la transforma-

ción recíproca de la situación en la que se realizó con la intervención realizada; como hacer un informe de proyecto, según las reglas comúnmente aceptadas y según las fases que de él ya se hayan realizado; o como hacer una lectura de una experiencia singular en términos que permitan a otros conocerla, aprender de ella, ver qué luces arroja sobre otras prácticas y cotejarla con otras experiencias.

"Las preguntas qué es una sistematización o cómo se hace una sistematización no tienen una respuesta correcta, sino que ésta se negocia entre el que hace la sistematización y el que la pide, la exige, la acepta o quiere conocerla o compartirla".

Ninguna de estas significaciones le es específica, propia, única... Ninguna dice lo que una sistematización es o debe ser; sólo ilustran lo que puede ser. Las preguntas «qué es una sistematización» o «cómo se hace una sistematización» no tienen una respuesta «correcta», sino que ésta se negocia entre el que hace la sistematización y el que la pide, la exige, la acepta o quiere conocerla o compartirla. Esta multiplicidad de sentidos exige mirar más en detalle la relación entre la sistematización y los campos afines.

LA SISTEMATIZACION Y SU VECINDARIO CONCEPTUAL

La sistematización no está sola; tampoco es la primera corriente de reflexión participativa sobre la acción colectiva. Su desarrollo está íntimamente ligado al de la acción comunitaria, de la investigación-acción y de la educación popular. Tampoco es fácil contrastarla con otras producciones profesionales como el informe, la evaluación y la investigación; compararla con ellas puede ser, sin embargo, útil.

Sistematización e informes profesionales.

Las actividades en Trabajo Social producen algunas formas de conocimiento que suelen ser mal aprovechadas. En primer lugar, la atención individual en instituciones produce un conocimiento directo, experiencial, pero que sucumbe fácilmente a «malas costumbres» intelectuales. Si, por una parte, el trabajador social siente una responsabilidad de comprender cada caso lo mejor posible, es frecuente que no sienta la responsabilidad de captarlos como un conjunto agregado.

Cuando generaliza, lo hace intuitivamente y lo comunica con ejemplos o anécdotas; el trabajo de describir una totalidad como sería la del conjunto de los beneficiarios o de la población que representan, el de los servicios ofrecidos y de sus relaciones con las necesidades observadas, son campos que se remiten con demasiada facilidad a la categoría de una «investigación», la que no parece entrar en las responsabilidades de la acción. Así, el profesional trabaja con «casos», pero no comprende «la cola» ni analiza la realidad de la «lista de espera», una dimensión de significación no despreciable de su trabajo.

Sería insuficiente explicar esta estrategia implícita de «individualización», de complicidad irreflexiva con la fragmentación social como falta de voluntad, de interés o de tiempo. Tal vez, la sistematización puede aportar para ello la dinámica que Eco describe genialmente de cómo construir una tesis: la dinámica del

interés, de la intuición de un social disimulado en la aparente atomización de «la cola», y de la afirmación interpretativa, la «tesis» que puede hacer evidente una realidad oculta por la inercia y la ideología burocráticas.

Sistematización y evaluación.

La relación de la sistematización y la evaluación es más estrecha de lo que la definición inercial de la evaluación permite suponer. Si la evaluación es simplemente una medida de los resultados de una acción planificada, medida realizada con fines de control administrativo, es fácil contrastarla con la sistematización, que aparece como un proceso más global, más político y más comunitario. Pero el contraste sólo se apoya en la restricción innecesaria del concepto de evaluación.

¿Qué es la evaluación? Se la podría definir como el proceso reflexivo de constatar y comprender cómo una idea, hecha proyecto, plan de acción y trabajo, va cuestionando y transformando una realidad social, y va siendo cuestionada y transformada por ella.

Vista así, la evaluación tiene una dinámica que la lleva de un momento de constatar resultados a un momento de cuestionarlos, en un proceso que tiene dos direcciones: «hacia adelante», cuestionando la solución del problema (eficacia, eficiencia, satisfacción); y «hacia atrás», cuestionando la formulación del problema: los resultados pueden provocar una reflexión sobre los supuestos teóricos que encuadraban la definición del problema y de la solución.

Esta definición, que está lejos de ser la más frecuente, tiene consecuencias teóricas y prácticas. La primera, es que la evaluación es un aspecto inseparable de la acción: es su conciencia crítica, su capacidad de ajuste entre proyecto y realización. La realidad social puede cambiar; las ideas sobre ella, también.

En segundo lugar, la evaluación la realizan los actores, que son los que realizan la acción, (que pueden ser ayudados por otros...pero no reemplazados por ellos).

En tercer término, tenemos que la evaluación se realiza durante la acción, que es un proceso (que se puede realizar después, como sucede a menudo, ¡pero también antes!, como es el caso de la planificación, del sentido de un estudio de factibilidad).

Por último, la evaluación se guía por los mismos criterios de la acción, afirmación que es necesario subrayar para identificar la fuente más obvia de conflictos en las evaluaciones externas: el evaluador aplica otros criterios que los de los participantes.

Vista en estos términos, la diferencia específica entre evaluación y sistematización se atenúa; más son los puntos de semejanza que las diferencias. Tal vez, la evaluación pone el énfasis en el ajuste continuo entre la intención y los resultados de la acción, mientras que la sistematización lo hace en la interpretación global de la acción; ambas debieran ser procesos continuos y, como interpretaciones, ambas implican necesariamente opciones. Estas opciones son prácticas, según los intereses a los que ella responda, y teóricas, según el marco de significación que se decida privilegiar.

Omnipresente en toda discusión sobre evaluación y sistematización, está la tensión «teoría-práctica», que es más «práctica» que «teórica». La relación entre teoría y práctica es, concretamente, la relación entre teóricos y prácticos, entre los responsables de la concepción, de la definición y del control de la acción colectiva, y aquellos de quienes sólo se espera la ejecución. Que ambos deban ser personas diferentes no es problema «teórico»: es una concepción de las relaciones sociales que estructuran un colectivo. Distinguir los momentos de reflexión y de ejecución no significa separarlos y, menos aún, asignarlos a personas diferentes.

El que hace, el que trabaja, ¿necesita que alguien lo dirija para adaptar su trabajo a una realidad cambiante? (los «trabajadores», los «operarios» «funcionarios», ¿son personas incapaces de juzgar su propio hacer?); ¿necesita que alguien lo controle, para ver que haga lo que tiene que hacer, y que lo haga bien? (¿es verdad que todo trabajador, dejado a su iniciativa, sólo buscaría el esfuerzo mínimo, y que lo haría sin ninguna motivación para hacerlo bien?); ¿necesita que alguien lo ayude a darse cuenta, a entender lo que hace, a contarlo, a entenderlo, a explicarlo y a enseñarlo? (¿y si éste fuera el caso, será ello por un problema de incapacidad intrínseca, de inercia rutinaria, de falta de formación, de falta de autonomía, de ideología de dominado, de alienado?)

Lo anterior no niega que alguien tiene que decidir qué

hacer, dirigir la acción, controlar lo que se hace, pero ¿por qué debe ser OTRO, de otro sector social, y en forma permanente?

Sistematización e investigación.

Como se planteaba en el caso de «la cola», el trabajador social tiene una ideología que lo lleva a pensar en términos de unidades integradas: un cliente, una comunidad, un sistema político. La investigación, al ir complementando las tradiciones más estadísticas, ha ido dando elementos para estudiar más sistemáticamente esta unidad: son las estrategias para el estudio de casos. Textos como los de Yin y de Polster son buenos ejemplos de cómo los estudios de casos pueden permitir el estudio riguroso y la sistematización de experiencias profesionales.

La investigación recuerda

a la sistematización una segunda dimensión, que es la de trascender lo particular: es el paso «del macetero al potrero», de la experiencia única, producida muchas veces en condiciones excepcionales, a un conocimiento que puede ser pertinente a otros contextos, y que pueda llevar a la formulación de problemas y políticas sociales. Un libro abre esta perspectiva en términos que pueden ser una meta para toda sistematización:

«... El interés que nos condujo a concebir este libro (...) es la necesidad de identificar, conocer de cerca y evaluar aquellos nuevos enfoques existentes en la región que consideren, por una parte, las restricciones económicas y sociales, y en ciertos países también políticas, y, por otra, la riqueza de iniciativas emergentes desde la sociedad civil que buscan su articulación con los organismos públicos».

«Estas iniciativas incluyen, al menos, a tres actores: las comunidades urbanas y rurales que se organizan para participar y buscar soluciones a sus problemas básicos de supervivencia; las instituciones intermedias, generalmente de apoyo y de asistencia técnica, que trabajan directamente con los pobladores y las organizaciones de base; finalmente, el Estado, actor complejo y variable en su comportamiento, genera-

"La investigación recuerda a la sistematización una segunda dimensión, que es la de trascender lo particular: es el paso 'del macetero al potrero', de la experiencia única... a un conocimiento que puede ser pertinente a otros contextos".

dor de políticas y programas sociales. Con respecto a este último, se observa una cada vez mayor tendencia a la descentralización como forma de aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia y reducir los costos, lo que sitúa al gobierno local en el centro del debate sobre las políticas sociales.

«Entre los desafíos que plantea este libro figuran, primero, el explorar cómo y bajo qué condiciones estos tres actores pueden trabajar coordinadamente; segundo, cuáles son las potencialidades y limitaciones para que los proyectos y programas impulsados por las organizaciones no gubernamentales puedan ampliar su esfera de acción y, tercero, definir los fundamentos conceptuales y las formas de trabajo que harían posible que estos programas constituyan aportes significativos al diseño de políticas sociales en la región».

(Solimano, 1986).

EN PROCESO DE SISTEMATIZAR

Todo plan para realizar una sistematización tiene que confrontar las delimitaciones y especificaciones, que son las consecuencias de las opciones, de los compromisos sociales y políticos de los que participen activamente, y de los intereses que quieran hacer avanzar con tal trabajo.

Hay seis preguntas indispensables para un proyecto de sistematización: ¿Cuál es el sistema que nos interesa? ¿Desde qué punto de vista queremos tratar de entenderlo? ¿Cómo queremos contribuir a su conservación o a su transformación? ¿Con quién queremos pensarlo y decirlo? ¿A quién queremos hablarle? ¿Qué pretendemos obtener con ello?

El sistematizador externo debiera estar consciente de que cualquier «ayuda» que dé al grupo para decidir las respuestas a estas preguntas podrá tener una influencia paradójica, «perversa»: convencerlos de que, para sistematizar, se necesita un experto. Esta puede ser una distorsión en el proceso de construcción del grupo de participantes, que podrá alienarlos de un trabajo que deberán sentir que es de ellos, que los expresa plenamente.

Para Gagneten, la sistematización de la práctica es llevada a cabo en un proceso permanente de conocer

haciendo, a través de las fases de reconstrucción, análisis, interpretación, conceptualización, generalización, conclusiones y propuestas de la práctica. El que todas estas fases puedan formar parte de un proceso globalizante no quita, sin embargo, que una sistematización puede centrarse, o aún limitarse, por razones estratégicas, a desarrollar una de ellas.

Así, sería posible pensar que una sistematización podría seguir distintas estrategias. Puede ser la del relato, para compartir, para dar a conocer el sentido y la vitalidad de una experiencia colectiva. Puede ser la de la evaluación, centrada en la toma de conciencia crítica de un colectivo de acción de la eficacia de su actuar, de la racionalidad de su orientación y de su propia capacidad de ajuste y de aprendizaje. También, puede ser la de la investiga-

ción descriptiva, de exploración y de verificación de hipótesis o de reinterpretación teórica.

En los tres casos, ella puede estar puesta al servicio de la justificación de una práctica, que subraya los logros actuales y los potenciales, en vistas a obtener los apoyos que puedan permitir o facilitar la continuación de la experiencia, o al servicio de la reivindicación que, a partir de los logros de la experiencia, plantea necesidades que ella misma ha hecho patentes, y que lo hace en vistas a obtener cambios que pueden transformar la situación en términos más globales que los del caso concreto en que se realizaba la experiencia.

CONCLUSION

¿Cuál es el aporte de la sistematización? ¿Cuál es su potencial?

Su aporte actual está en su poder de convocatoria a una reflexión colectiva, tanto a los grupos de acción comunitaria como a los profesionales que trabajan en ellos.

La sistematización de experiencias tiene más que aprender de sí como un movimiento colectivo, que como un campo de conocimiento. Su fuerza radica en su esfuerzo de construcción de actores sociales, de darles un pensamiento crítico explícito, una capacidad de decir, de defender, de reivindicar, de hacerse oír, para ganar así un espacio de afirmación social. Comprendida así, el desafío de hacer progresar la

"El aporte actual de la sistematización está en su poder de convocatoria a una reflexión colectiva, tanto a los grupos de acción comunitaria como a los profesionales que trabajan en ellos".

sistematización no es tanto el de estructurar y defender un espacio intelectual hegemónico, como el de asentar más sólidamente el rigor de su trabajo de afirmación colectiva.

BIBLIOGRAFIA

- CIDE-FLACSO (1984). Informe final del seminario. «Sistematización de experiencias de educación popular y acción social», Talagante 9-13 de Enero de 1984. Santiago: CIDE-FLACSO.
- COLECTIVO DE TRABAJADORES SOCIALES. (1989). El práctico reflexivo: ¿cómo piensan los profesionales en la acción? *Apuntes para Trabajo Social*, N° 16, 5-23.
- ECO, U. (1989). *Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. México, D. F.: Gedisa.
- GAGNETEN, M. M. (1987). *Hacia una metodología de sistematización de la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.
- GARCIA-HUIDOBRO, J. E., PIÑA, C. (1984). Obstáculos, facilitadores, aciertos y errores: comentarios a la marcha de los proyectos. Seminario Sistematización, Documento N° 2. Santiago: CIDE-FLACSO.
- LECHNER, N. (1988). Ese desencanto llamado postmoderno. En N. Lechner, *Los patios interiores de la democracia. Subjetividad y política*. Santiago, Chile: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, pp. 163-189.
- MARTINIC V., S. (1989). Categorías para el análisis y la sistematización de los proyectos de acción social y educación popular. En J. E. García-Huidobro, S. Martinic V., I. Ortiz C., *Educación popular en Chile. Trayectoria, experiencias y perspectivas*. Santiago de Chile: Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE).
- MARTINIC, S. (1988). Elementos metodológicos para la sistematización de proyectos de educación popular y acción social. En S. Martinic, H. Walker (eds.) *Profesionales en la acción. Una mirada crítica a la educación popular*. Santiago, Chile: Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación, pp. 11-35.
- MARTINIC, S., WALKER, H. (1990). La reflexión metodológica en el proceso de sistematización de experiencias de educación popular. En Cuadernos de recopilación bibliográfica de Trabajo Social, N°3, *La sistematización en el Trabajo Social*. Santiago: Colegio de Asistentes Sociales, Regional Santiago, Chile. pp. 53 - 70.
- MARTINIC, S., ZEBALLOS, M. (1986). Bibliografía analítica sobre evaluación y sistematización de proyectos de educación y acción social. Seminario Latinoamericano sobre evaluación de la acción cultural, Piura, Perú. Santiago de Chile: Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE).
- MATURANA, H. (1990). *Emociones y lenguaje en educación y política*. Santiago, Chile: Machette, Centro de Estudios del Desarrollo.
- MORGAN, M. DE LA L., QUIROZ, T. (1985). Acerca de la sistematización. En *La sistematización como práctica. Cinco experiencias con sectores populares*. Lima, Perú: Centro Latinoamericano de Trabajo Social, Nuevos Cuadernos CELATS, pp. 7-16.
- MORGAN, M. DE LA L. (1989). Sistematización para capacitadores. *Acción crítica*, (Lima, Perú) 25, pp. 65-69.
- PINO N., E. (1984). *Cómo se plantea el problema de la sistematización en equipos de educación popular y de acción social*. Seminario Sistematización, Documento N° 1. Santiago: CIDE-FLACSO.
- POLSTER, R. A., LYNCH, (1985) M. A. Single-subject designs. En GRINNELL, Jr., R. M. (ed) (1985). *Social Work Research and Evaluation*, 2nd. ed. Itasca, IL: F. E. Peacock.
- QUIROZ, T. (1989). La sistematización: un intento de operacionalización. *El Canelo* (Santiago de Chile), 12, 4, pp. 26-28.
- QUIROZ, T., MORGAN, M. DE LA L. (1987). La sistematización, un intento conceptual y una propuesta de operacionalización. *Nuevos cuadernos CELATS*, 11, 9-23.
- SABALL, P., VALDES, X. (1989). *Sistematizando entre trabajadores sociales*. Apuntes para trabajo social (Santiago, Chile), 16, 48-60.
- SANCHEZ, M. D. (1989). Sistematizar es un verbo que se conjuga en la acción. *Apuntes para trabajo social* (Santiago, Chile), 16, 24-30.
- SOLIMANO, G. (1986). Prólogo. En UNICEF/Centro de Políticas Sociales y Planificación en Países en Desarrollo, Universidad de Columbia, Nueva York, Del Macetero al Potrero (o de lo micro a lo macro). *El aporte de la sociedad civil a las políticas sociales*. Santiago de Chile: UNICEF, pp. 9-10.
- YIN, R. K. (1984). *Case Study Research. Design and methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- ZUÑIGA, R. (1990). Sistematizar: ¿para qué y para quién? Ponencia presentada en el Congreso de Escuelas de Trabajo Social, ALAETS, Lima.
- ZUÑIGA, R. (1986) *La Construction Collective des Significations: Un Projet de Systématisation d'expériences*. *Revue internationale d'action communautaire*, 15/55, 101-112.
- ZUÑIGA, R. (1981). *La recherche-action et le contrôle du savoir*. *Revue internationale d'action communautaire*, 1981, 5/45, 35-44.