

Psicología Social Aplicada

Introducción de J. Francisco Morales



Alipio Sánchez Vidal

PSICOLOGÍA SOCIAL APLICADA

TEORÍA, MÉTODO Y PRÁCTICA

Alipio Sánchez Vidal

Profesor Titular de Psicología Social
Universidad de Barcelona

Introducción

Francisco Morales

Catedrático de Psicología Social
Universidad Nacional de Educación a Distancia



Madrid • México • Santafé de Bogotá • Buenos Aires • Caracas • Lima • Montevideo • San Juan
San José • Santiago • São Paulo • White Plains

Alipio Sánchez Vidal
Psicología Social Aplicada

PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2002

ISBN: 978-84-832-2749-7
Materia: Psicología Sociológica 316

Formato 170 × 240

Páginas: 344

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra ni su tratamiento o transmisión por cualquier medio o método sin autorización escrita de la Editorial.

DERECHOS RESERVADOS
© 2002 por PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
Núñez de Balboa, 120
28006 Madrid

Alipio Sánchez Vidal
Psicología Social Aplicada

ISBN: 84-205-3450-1
Deposito Legal: M-

PRENTICE HALL es un sello editorial autorizado de PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Editor: Juan Luis Posadas
Técnico editorial: Elena Bazaco
Equipo de producción:
Director: José Antonio Clares
Técnico: Isabel Muñoz
Diseño de cubierta: Mario Guindel, Lía Sáenz y Begoña Pérez
Composición: JOSUR TRATAMIENTO DE TEXTOS, S. L.
Impreso por:

IMPRESO EN ESPAÑA - PRINTED IN SPAIN



*Para Laura y Rosario,
alba y ocaso,
penúltimas lecciones de vida.*

PSICOLOGÍA SOCIAL APLICADA
TEORÍA, MÉTODO Y PRÁCTICA

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN, por Francisco Morales (UNED) | XI |
| CAPÍTULO 1. LA BASE: PSICOLOGÍA SOCIAL | 1 |
| Introducción | 2 |
| Historia: evolución y crisis | 3 |
| Evolución histórica y temática | 3 |
| La crisis | 6 |
| Definición: interacción y enfoque psicosocial | 8 |
| Psicología Social: interacción, relación e influencia | 8 |
| Enfoque psicosocial..... | 9 |
| Niveles de interacción | 11 |
| ¿Objetivo?..... | 12 |
| Valoración crítica desde la perspectiva aplicada | 13 |
| CAPÍTULO 2. PSICOLOGÍA SOCIAL APLICADA..... | 17 |
| Introducción: los desafíos de la empresa aplicada | 18 |
| Retos, dificultades y ambivalencias | 18 |
| Propósito, programa y objeción conceptual | 19 |
| Justificación: potencial y riesgos..... | 20 |
| Problemas sociales..... | 21 |
| Desarrollo humano y dinamización social | 22 |
| Comprensión del comportamiento social desde sus determinantes concretos | 23 |
| Logros y oportunidades desaprovechadas | 24 |
| Riesgos: errores y efectos negativos | 25 |
| Evolución histórica y temática | 26 |
| Prólogo: esfuerzos iniciales | 28 |
| Años treinta: semillas | 28 |
| Años cuarenta: cimientos | 29 |
| Posguerra-años setenta: eclipse temporal y causas | 31 |

| | |
|--|-----|
| Situación actual: «renacimiento» e institucionalización | 32 |
| Contenido temático | 34 |
| Matices y discrepancias históricas | 35 |
| Valoración: mimetismo cultural y perspectiva de futuro | 36 |
| Crítica de la Psicología Social y riesgos implicados..... | 38 |
| Crítica a la teoría psicosocial | 38 |
| Soluciones teóricas | 42 |
| Crítica metodológica: inviabilidad del experimentalismo naturalista en la ciencia y la acción social | 45 |
| Soluciones: abriendo puertas y derribando muros | 45 |
| Crítica institucional: PS y sociedad. Orientaciones | 48 |
| Valoración global: riesgos y posibles rechazos | 50 |
| Básico y aplicado en PS | 52 |
| Relación básico-aplicado: posturas | 53 |
| Diferencias. Bickman: fines, métodos, contexto y estilo | 56 |
| Deutsch: orientación hacia la teoría y hacia los problemas | 60 |
| Valoración | 62 |
| PSA: aproximaciones y modelos | 63 |
| Formas de aplicación | 64 |
| Aproximaciones: ciclo completo y aplicación sociológica | 65 |
| Deutsch: orientación hacia los problemas | 67 |
| Varela: tecnología social | 68 |
| Fisher: integración de teoría, investigación y práctica | 70 |
| Mayo y La France: Psicología Social Aplicable | 73 |
| Definiciones | 79 |
| Implícitas | 80 |
| Explícitas | 81 |
| Resumen y conclusiones | 83 |
| Acuerdos y carencias | 84 |
| Conclusión: PSA e Intervención Psicosocial | 86 |
| | |
| CAPÍTULO 3. LA TEORÍA: PROBLEMAS SOCIALES, DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL, CAMBIO SOCIAL | 93 |
| Teoría: significados y funciones | 94 |
| La difícil convivencia de teoría y praxis | 97 |
| Teoría y praxis: relación | 97 |
| Utilidad y utilización de la teoría psicosocial | 100 |
| Problemas sociales | 101 |
| Concepto: ¿qué es un problema social? | 102 |
| Estructura y factores relevantes | 103 |
| Necesidades y problemas sociales: modelo tripartito | 107 |
| Proceso y aspectos prácticos | 111 |
| Enfoques teóricos | 113 |
| Desarrollo humano y social | 118 |
| El enfoque positivo o de recursos | 120 |

| | |
|--|-----|
| Salud mental positiva | 123 |
| <i>Empowerment</i> | 126 |
| Modelo de suministros | 127 |
| Desarrollo de recursos sociales | 131 |
| Cambio social | 136 |
| Concepto y carácter | 137 |
| Lewin: cambio psicosocial | 141 |
| Tipos | 142 |
| Principios prácticos | 144 |
| | |
| CAPÍTULO 4. EL MÉTODO: UTILIZACIÓN DE CONOCIMIENTO, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN | 151 |
| Introducción | 152 |
| Utilización del conocimiento | 154 |
| Crítica de la «ideología de la aplicación» | 154 |
| Elementos para un modelo emergente de utilización..... | 156 |
| Validez y utilidad | 160 |
| Investigación «interventiva»: una propuesta integradora | 162 |
| Contenido: formas y líneas..... | 162 |
| Investigación-acción | 172 |
| Concepto y características | 172 |
| Investigación-acción crítica: educación | 175 |
| Investigación-acción participativa: la visión comunitaria radical..... | 177 |
| Valoración | 179 |
| Intervención social..... | 180 |
| Concepto y componentes..... | 180 |
| Cuestiones previas | 185 |
| Contenido y modalidades | 193 |
| Estructura funcional y social | 196 |
| Proceso..... | 200 |
| Intervención psicosocial: concepto y límites | 203 |
| Evaluación de necesidades y programas | 208 |
| La evaluación como conocimiento instrumental..... | 209 |
| La evaluación como interacción: funciones relacionales..... | 210 |
| La evaluación como fenómeno social: complejidad, poder y valores | 211 |
| Modelos y métodos de evaluación de necesidades | 217 |
| Evaluación de programas: concepto y relevancia | 223 |
| Aspectos procesales y contenido: eficacia, bienestar y utilidad | 225 |
| Consideraciones prácticas | 230 |
| | |
| CAPÍTULO 5. LA PRÁCTICA: ROL Y ÉTICA | 235 |
| Rol psicosocial: significado y carácter..... | 236 |
| El rol como síntesis operativa y como puente teoría-praxis | 237 |
| Características diferenciales | 242 |
| Contenidos e ingredientes..... | 243 |

| | |
|--|-----|
| Propuestas desde la PSA | 243 |
| Propuestas desde la intervención comunitaria | 245 |
| Intervención en conflictos sociales | 246 |
| Propuesta sintética: componentes del rol social | 249 |
| Contenidos psicosociales | 256 |
| Desempeño del rol | 260 |
| Determinantes | 260 |
| Conflictos de rol y sus soluciones | 262 |
| Multidisciplinariedad: organizando la cooperación interprofesional | 265 |
| Concepto: multidisciplinariedad e interdisciplinariedad | 266 |
| Estructura y proceso | 267 |
| Participación: la dimensión política de la IS | 271 |
| Práctica de la participación social | 273 |
| Ética de la IS: planteamiento y contenido | 278 |
| Carácter y estructura | 279 |
| Temas y cuestiones | 282 |
| Abordaje de las cuestiones éticas | 287 |
| Valores y principios deontológicos | 287 |
| Valores sociales | 292 |
| Enfoques evaluativos: principios y consecuencias | 294 |
| Proceso analítico | 296 |
| Referencias | 307 |
| Abreviaturas utilizadas | 321 |

INTRODUCCIÓN

La expresión «Psicología Social Aplicada» se comenzó a utilizar tímidamente hacia los años setenta del pasado siglo y se ha ido asentando poco a poco hasta conseguir ser aceptada por la mayor parte de los practicantes de la disciplina (véase el segundo capítulo de este volumen). Así lo pone de manifiesto el elevado número de monografías con este título, desde la primera de la que se tiene noticia, la de Deutsch y Hornstein (1975) hasta las más recientes de Sadava y McCreary (1997) y de Schultz y Oskamp (2000), pasando por las de Oskamp (1984), Rodríguez (1983) y Semin y Fiedler (1996). Durante cuatro años consecutivos Bickman (1980, 1981, 1982, 1983) editó otros tantos *Annuals* de Psicología Social Aplicada. Las aplicaciones tampoco han estado ausentes de las diversas ediciones del *Handbook*: la segunda le dedicó un volumen entero, el quinto (véase Lindzey y Aronson, 1969); y la tercera, un capítulo específico, el de Rodin (1985). Todo ello ha llevado a muchos autores de manuales introductorios a incluir capítulos dedicados a la aplicación, como reconocimiento de la importancia de esta cuestión. Vale la pena citar entre ellos los de Schneider (1976), Baron y Byrne (1997), Sapsford y colaboradores (1998), y Myers (1999), entre otros.

Pese a ello, la expresión encierra buenas dosis de ambigüedad. Así lo pone de manifiesto el segundo capítulo de este volumen, donde se exploran en profundidad sus diversos usos y significados. En qué consiste, exactamente, la Psicología Social Aplicada ha sido, y sigue siendo, objeto de fuerte controversia y debate. En esta introducción, y a lo largo de todo el libro, se puede comprobar que existen varias concepciones de lo «aplicado», no todas compatibles entre sí. A ello hay que añadir algo que con mucha frecuencia no se tiene en cuenta: muchas formas de «aplicación», perfectamente legítimas y eficaces, no son psicosociales, es decir, caen fuera del ámbito y de los intereses de la Psicología Social. Apesar el auténtico significado de la expresión «Psicología Social Aplicada» pasa por reconocer que lo aplicado remite a lo psicosocial y a la inversa, que ambas dimensiones se funden en un bloque y son inseparables. En caso contrario, la expresión queda desvirtuada y carece de sentido.

La utilización de una expresión como «Psicología Social Aplicada» parece presuponer la existencia de una «Psicología Social Básica». De hecho, en la literatura especializada no son pocos los autores decididos a trazar una oposición tajante entre ambas. Sin embargo,

el examen de la historia de la disciplina arroja sombras de duda sobre la validez de dicha oposición. La Psicología Social, como disciplina institucionalizada, existía mucho antes de que se comenzase a hablar de Psicología Social Aplicada. Presuponer, por tanto, que, dentro de la Psicología Social en su conjunto, coexisten dos (supuestas) partes, una «básica» y otra «aplicada», como entidades autónomas, no es algo que venga exigido por la lógica ni que haya que admitir a priori. Tampoco goza de aceptación unánime por parte de todos los practicantes de la disciplina. De nuevo, el segundo capítulo de este volumen permitirá hacerse una idea de las diversas posturas que existen al respecto.

En lo que sí parecen estar de acuerdo todos los autores es en la afirmación según la cual «la aplicación psicosocial es (en general) una acción práctica distinta del ejercicio intelectual». En la cita, dos términos aparecen subrayados, en concreto, «práctica» e «intelectual», ya que desvelan lo que se considera esencial en la Psicología Social Aplicada: *a)* que es algo práctico, y *b)* que no se agota en un mero ejercicio intelectual.

Éste será, por tanto, nuestro punto de partida. Se tratará de ver cómo es, en la práctica, esa Psicología Social Aplicada. Para ello, se prestará atención a lo que hacen los psicólogos sociales aplicados o, para ser exactos, se describirán las actividades de los psicólogos sociales inmersos en el mundo de la aplicación. Elegir esta vía de aproximación no significa, ni mucho menos, restar mérito o valor a otras vías alternativas de análisis del mundo de la aplicación psicosocial. Significa, sencillamente, aceptar que si la Psicología Social Aplicada es algo práctico, el primer objetivo (o, al menos, uno de los primeros) deberá examinar en qué consiste esa práctica.

LAS ÁREAS FUNDAMENTALES DE LA APLICACIÓN PSICOSOCIAL

La aportación de Sadava (1997, págs. 8-9) debe destacarse en este contexto. Analiza los porcentajes correspondientes a las áreas que considera «fundamentales» de la Psicología Social Aplicada en la actualidad, de aquéllos que «forman su base». El procedimiento empleado consiste en hacer un recuento de todos los trabajos que, entre 1980 y 1995, aparecieron en las dos publicaciones centrales del mundo de la aplicación psicosocial: *Journal of Social Issues* y *Journal of Applied Social Psychology*. Son 1424 trabajos en total que, en función de su distribución porcentual, se pueden agrupar en cinco grandes bloques.

El primer bloque lo constituyen un conjunto de cuestiones con porcentajes entre el ocho y el doce por ciento del total. Se trata de las «Actitudes y Opinión Pública» (11,5 por ciento), las «Cuestiones organizacionales e industriales» (10 por ciento), las «Cuestiones de Género» (9,5 por ciento) y la «Salud Mental» (8,8 por ciento).

El segundo bloque recoge cuestiones que presentan porcentajes entre el cinco y el ocho por ciento. Son las «Cuestiones ambientales» (6,3 por ciento), el «Mantenimiento de la ley y el orden» (5,9 por ciento), la «Comunicación» (5,7 por ciento) y las «Cuestiones jurídicas» (5,6 por ciento).

El tercer bloque lo componen cuestiones con porcentajes entre el cuatro y el cinco por ciento. Aquí están las «Cuestiones metodológicas» (4,7 por ciento), el «Manejo del conflicto» (4,6 por ciento), las «Relaciones Internacionales» (4,3 por ciento) y las «Cuestiones étnicas» (4 por ciento).

El cuarto bloque, entre el dos y el cuatro por ciento, está representado por «Marketing y publicidad» (3,2 por ciento), «Evaluación de Programas» (3,1 por ciento) la «Violencia sexual» (3,1 por ciento) y el «Cambio social» (2,2 por ciento).

El quinto y último bloque recoge las cuestiones con porcentajes inferiores al dos por ciento. Son la «Salud» (1,8 por ciento), la «Gerontología» (1,8 por ciento), la «Familia» (1,3 por ciento) y el «Aborto» (1,04 por ciento).

El interés del procedimiento empleado por Sadava es que ayuda a trazar un panorama del campo de la Psicología Social Aplicada. Gracias a los índices cuantitativos que ofrece informa acerca del peso relativo de las distintas áreas de aplicación. Así, por ejemplo, muestra que las cuestiones de género han tenido un gran protagonismo en el período cubierto por el análisis, al igual que los aspectos organizacionales e industriales, las cuestiones ambientales y las jurídicas, imponiéndose, al menos desde este punto de vista cuantitativo, a la salud, la familia, la gerontología, el conflicto y las relaciones internacionales, entre otras. Al menos durante el período aludido, ese es el ordenamiento de los intereses aplicados de los psicólogos sociales.

Pero es preciso ir más allá de estos datos para comprender qué es exactamente la aplicación. El procedimiento de Sadava pone de relieve las aplicaciones que se han hecho, y con qué frecuencia, pero no pueden indicar cómo se han hecho. Para averiguar esto último es necesario recurrir a análisis más elaborados.

LA APLICACIÓN POR DEMANDA

Shelley Taylor (1997) proporciona un buen ejemplo de cómo es posible avanzar en el análisis de las aplicaciones psicosociales. En una encuesta enviada por esta autora a través de Internet a los miembros de la SPSP (Sociedad de Personalidad y Psicología Social), les pedía que informasen de líneas de investigación psicosocial que hubieran sido aplicadas a situaciones relevantes para la salud o que se estuvieran utilizando en intervenciones favorables con resultados contrastados en este campo. Partiendo de las líneas de investigación mencionadas en las numerosas respuestas recibidas, generó un sistema de 48 categorías diferentes. Cada categoría, a su vez, incluía un buen número de aplicaciones e intervenciones favorables en el área de la salud.

Un ejemplo que ilustra con claridad la forma de proceder de esta autora es el que se refiere a la modificación de hábitos nocivos para la salud con la ayuda de un amplio repertorio de investigaciones psicosociales vinculadas a una serie de teorías que comparten la orientación de la expectativa-valor. Entre ellas se pueden citar las siguientes: la teoría de la motivación de protección, la teoría de las creencias de salud propuesta por Becker (1974, véase también Janz y Becker, 1984), la teoría de la acción razonada (Ajzen y Fishbein, 1980) y la de la acción planificada (Ajzen, 1985, 1991, 1998). Al igual que en los textos de Psicología de la Salud, en las respuestas obtenidas por Shelley Taylor, se encuentran referencias interesantes sobre estas aplicaciones al tratamiento del tabaquismo, al uso de preservativos, al consumo de calcio para evitar la osteoporosis, al seguimiento de regímenes dietéticos, a la prevención del SIDA (Páez y colaboradores, 1994; Ubillos, 2001) y de la conducción temeraria (Parker y Manstead, 1996), entre otros.

Es interesante señalar que Shelley Taylor, en su intento de detectar aplicaciones psicosociales con éxito, recurre a un procedimiento estándar en la disciplina que, en esencia, coincide con otros muchos que se podrían citar. En nuestro caso hemos seleccionado uno de ellos por su carácter prototípico. Se trata de una intervención en el ámbito educativo, descrita por Aronson (2000, págs. 137-149), que comienza con la llamada de un director

de un centro escolar de Austin, Texas, al Departamento de Psicología Social de la Universidad solicitando ayuda para afrontar el conflicto intergrupalo que se enseñoreaba de su centro. Eran los primeros años de la década de los setenta. Se acababa de poner en marcha la desegregación escolar obligatoria. En consecuencia, alumnos de distintos orígenes (angloamericanos, afroamericanos, mexicanos y otros) comenzaban a compartir las mismas aulas. La experiencia era algo totalmente nuevo, de lo que no había antecedentes. En el centro desegregado donde se llevó a cabo la intervención, la situación, en palabras de Aronson, había llegado a ser «explosiva». Las muestras de hostilidad entre los alumnos pertenecientes a los distintos grupos eran constantes y la atmósfera predominante estaba cargada de una intensa emocionalidad negativa.

Aronson y varios miembros del Departamento de Psicología Social se desplazaron al centro escolar atendiendo a la solicitud de ayuda de su director. Tras realizar una serie de observaciones sobre el terreno, reformularon la cuestión en sus propios términos. Creyeron encontrar la clave en el ambiente extremadamente competitivo de las aulas que el profesorado estimulaba intencionadamente. Confirmaron que dicha competición contribuía a un aumento de la hostilidad intergrupalo. El esfuerzo de los profesores se centraba en motivar a los alumnos para que obtuvieran las mejores calificaciones posibles y, para ello, les instaban a competir entre sí. La técnica más frecuentemente utilizada consistía en separar del resto del grupo a los alumnos con calificaciones más elevadas.

El resultado era una división de la clase en dos grupos: el de los alumnos angloamericanos y el resto. Los primeros, pertenecientes a sectores sociales más favorecidos, tendían a rendir más en todas las asignaturas. De esta forma, los profesores, sin proponérselo, contribuían a mantener los estereotipos sobre los grupos de alumnos, con dos consecuencias negativas: *a)* los que provenían de ambientes poco favorables eran vistos por los angloamericanos como poco aptos para el estudio, *b)* los angloamericanos eran vistos por el resto como receptores de un injustificado favoritismo por parte del profesorado. Estos dos estereotipos se reforzaban con las técnicas utilizadas en el aula, ya que la actuación de los profesores tendía a ignorar a los alumnos menos brillantes para evitar exponerles al ridículo o al menosprecio, agudizando todavía más su retraso escolar.

La intervención diseñada por Aronson y sus colaboradores y puesta inmediatamente en práctica fue etiquetada como «aprendizaje cooperativo dentro del aula». En esencia, consiste en distribuir los elementos del aprendizaje escolar entre todos los alumnos del aula, teniendo la precaución de crear varios grupos de menor tamaño (que el grupo de clase) para que el proceso fluya de manera más eficaz. De esta forma, deja de resultar beneficioso excluir a un alumno, por mucho que a priori se le considere torpe, ya que a ese alumno se le ha proporcionado, como a todos los demás de su grupo, unos elementos de aprendizaje de los que el grupo no puede prescindir. Es decir, el aprendizaje se realiza en grupo o no se realiza. La inercia de la exclusión de los menos brillantes no es fácil de vencer, pero una vez puesto en marcha el proceso, se va instalando gradualmente en los miembros del grupo una clara conciencia de que la exclusión de un miembro perjudica a todos. Renunciar a la exclusión y facilitar el camino a todos los miembros para que contribuyan con sus conocimientos al grupo es lo que permite que éste avance y culmine el aprendizaje. Aunque el proceso no es sencillo, tomar en consideración a todos los miembros, tener paciencia con ellos y hacerles sentirse a gusto en el grupo consigue que aquellos alumnos considerados menos brillantes se transformen y puedan colaborar en la consecución de un aprendizaje conjunto.

El éxito del aprendizaje cooperativo fue tan notorio que resultó aceptable para todos los profesores en cuyas aulas se había introducido. Estudios posteriores corroboraron esta impresión inicial. Se estableció una comparación entre las aulas en las que se había introducido y otras en las que se había seguido la marcha normal del curso, con el resultado de que las que habían incorporado el procedimiento mostraban una mejor atmósfera emocional y un mejor aprendizaje escolar. En efecto, en ellas la medida del prejuicio mostraba un nivel significativamente más bajo, los estereotipos negativos eran menos intensos, los alumnos tenían mayor confianza en sí mismos y una mejor evaluación de su centro escolar. Desde un punto de vista más estrictamente educativo, el absentismo escolar era menor y el progreso académico mayor entre los alumnos que antes tenían notas bajas, sin que los buenos estudiantes hubiesen retrocedido.

¿Qué proceso estudiado por la Psicología Social proporciona la base para el aprendizaje cooperativo? La respuesta es la empatía. Cuando surge empatía entre dos personas, hay una preocupación mutua por lo que le pueda suceder a cada una de ellas, ya que resulta posible imaginar cómo llegaría a sentirse uno mismo si le ocurriera lo que le está pasando a la otra persona. Aunque, lo habitual es que sólo se sienta empatía hacia las personas cercanas, lo cierto es que por medio de la técnica del aprendizaje cooperativo se extiende la empatía a otras personas. Si el aprendizaje tiene éxito, la persona puede sentir el dolor que está experimentando otra. Ello hace difícil que intente acosarla, ser violento con ella o humillarla. El desarrollo de la capacidad general de empatizar hace que descienda el deseo de acosar o molestar a otra persona.

Todos estos hallazgos de Aronson y colaboradores en su primera experiencia fueron luego corroborados en diversas ocasiones, como lo muestran dos libros publicados por Aronson (1978) y por Aronson y Patnoe (1997) y por un trabajo reciente de Walker y Crogan (1998).

La aplicación por demanda descansa sobre una serie de supuestos. Está, en primer lugar, el convencimiento de que la investigación básica es una actividad diferente y separada de los usos a los que puede dar lugar, lo que consagra la distinción entre Psicología Social básica y aplicada. En segundo lugar, concede prioridad a la investigación básica y parece descartar que la relación entre conocimiento básico y usos o aplicaciones sea un camino de ida y vuelta. En tercer lugar, pone énfasis en la flexibilidad y capacidad adaptativa del conocimiento básico, de tal forma que, incluso los conocimientos aparentemente más «básicos», se reivindicán como de posible aplicación, siempre y cuando el psicólogo social posea la creatividad necesaria. En cuarto lugar, atribuye una elevada fecundidad a la investigación básica, ya que defiende que de cada línea de investigación básica pueden surgir multitud de usos diferentes. En quinto lugar, postula que se pueden combinar varios enfoques teóricos para llevar a cabo una modificación de un aspecto o una faceta de la realidad, es decir, el psicólogo social que pretende realizar una aplicación no tiene por qué limitarse a la utilización de una sola línea de investigación básica.

LA APLICACIÓN COMO REDEFINICIÓN

Uno de los usos más importantes del conocimiento psicosocial no se contempla en la encuesta de S. Taylor. Se trata, sencillamente, del intento de redefinir un área entera de intervención. La línea de trabajo de R. DiMatteo (1995) sobre los aspectos interpersonales

del cuidado de la salud puede valer como ejemplo e ilustración. Según esta autora, la medicina contemporánea pone el énfasis de manera exclusiva en el avance tecnológico, bajo el supuesto de que dicho avance es condición necesaria y suficiente de una adecuada asistencia sanitaria. Pero, ¿es así efectivamente? DiMatteo no está convencida de ello. Constata un hecho que, más bien, parece sugerir lo contrario, en concreto, que mientras en los últimos cincuenta años se han producido extraordinarios avances técnicos en medicina, la atención al paciente apenas si ha mejorado (1995, pág. 212).

Una buena muestra de este desajuste entre avance tecnológico de la medicina y estancamiento en los resultados sanitarios lo ofrecen los elevados índices de no cumplimiento terapéutico, es decir, la alta proporción de pacientes que se niegan, sencillamente, a seguir el tratamiento médico que se les ha sugerido. El no cumplimiento puede tener causas diversas. Se mencionan entre ellas la falta de acuerdo entre el paciente y el médico, la no comprensión por parte del paciente de las instrucciones recibidas y, en otras ocasiones, el olvido de dichas instrucciones. Sin embargo, lo que verdaderamente llama la atención es que, según muchos estudios realizados en diversos países y contextos sanitarios, las tasas de no cumplimiento oscilan entre un 75 por ciento y un 80 por ciento.

El no cumplimiento es síntoma de un fracaso en el cuidado de la salud. Hay que suponer que cualquier persona que tome la decisión de acudir al médico espera que las recomendaciones de éste sirvan para aliviar su sufrimiento y superar una situación de salud precaria. Por tanto, tienen que ser muy poderosas las razones que inducen a esa persona a no seguir las recomendaciones recibidas. Es poco probable que entre estas razones figuren deficiencias en los aspectos técnicos de la atención al paciente. Como ya se ha dicho, si por algo se caracteriza la medicina contemporánea es justamente por sus avances tecnológicos.

En este sentido, DiMatteo señala que centrarse sólo en los aspectos técnicos de un tratamiento médico puede hacer que se pasen por alto una serie de resultados «funcionales», es decir, de gran interés para los pacientes. Se refiere la autora a esos resultados que garantizan la consecución de los efectos irrenunciables para el paciente. Así, una persona que acude a un médico con la esperanza de que el tratamiento que se le va a sugerir sea eficaz para superar el problema de salud que le aqueja, también espera que ese tratamiento le ayude a seguir siendo independiente y activo, que no ponga en peligro sus buenas relaciones con familiares y amigos, y que no altere su equilibrio emocional. En definitiva, un tratamiento que condene a la persona a convertirse en alguien pasivo y dependiente de los demás no va a ser fácilmente aceptable.

Para explorar empíricamente el papel que juegan estos resultados funcionales en el proceso del cuidado de la salud, la autora elaboró un cuestionario que, en esencia, formula preguntas sobre *a*) la posibilidad de que, según el paciente, el tratamiento genere problemas adicionales que se suman a los producidos por la propia enfermedad, *b*) la expectativa de que, en efecto, ayude a restablecer la salud, *c*) la dificultad que plantea su seguimiento, *d*) el grado en que el paciente se autoatribuye capacidad o competencia para tener éxito en dicho seguimiento y *e*) el tipo y la gravedad de problemas que se anticipan del intento de seguir el tratamiento. De la aplicación del cuestionario parece deducirse que hay dos determinantes fundamentales del no cumplimiento. En primer lugar, la creencia de que el tratamiento es inadecuado y no merece ser seguido, al ser sus beneficios estimados inferiores a los costes asociados, bien porque su duración es excesiva, o porque demanda mucha energía y atención, o produce un malestar físico o emocional que se suma al sufrimiento cau-

sado por la enfermedad. El primer determinante, por tanto, tiene que ver con los puntos *a*) y *d*) del cuestionario. En segundo lugar, el convencimiento del paciente de que, en su seguimiento, es difícil e improbable el apoyo de las personas que le rodean: aquí se hace referencia a los puntos *c*) y *d*).

Así pues, si es cierto que el médico debe prestar atención al carácter técnico de su labor, no lo es menos que ha de cuidar también la calidad de su relación con el paciente, ya que ello hará que los resultados del tratamiento mejoren sensiblemente. En una de sus investigaciones, DiMatteo (1995, pág. 209) entrevistó a un conjunto de pacientes inmediatamente después de la consulta médica. Las preguntas planteadas versaban sobre la capacidad técnica del médico (¿tiene dudas sobre la capacidad de este médico?), sobre la confianza que les inspiraba (¿le inspira confianza?, ¿le cae bien?), la disposición a volver a acudir a una consulta con él o ella (¿le gustaría que siguiera pasando consulta en lo sucesivo o piensa más bien que debería ser sustituido?), y el grado en que consideraban que la comunicación que se había producido en la consulta era la adecuada (¿le da la oportunidad de decirle lo que piensa?, ¿escucha todo lo que tiene que decirle?, ¿explica qué va a hacer para curarle?, ¿le dedica el tiempo necesario?, ¿se interesa por saber lo que siente?).

En esta investigación de DiMatteo, que corrobora resultados de otras muchas de diferentes autores, la insatisfacción del paciente, estrechamente vinculada a una comunicación poco eficaz en la consulta, se ha revelado como una variable clave en el resultado final del proceso de atención a la salud. Son, precisamente, los pacientes insatisfechos los que con menor probabilidad van a cooperar con las recomendaciones médicas y los que, a la vez, muestran una mayor tendencia a pasar por alto el consejo de los médicos que les caen mal y cuyo trato interpersonal juzgan inadecuado. En cambio, la recuperación de los pacientes que encuentran satisfactorio el cuidado interpersonal recibido es más rápida y completa de lo que cabría esperar.

A la vista de los resultados anteriores, y de otros similares encontrados por DiMatteo en sus múltiples investigaciones sobre los «desafíos interpersonales de la investigación sobre la psicología de la salud», resulta razonable concluir que el paciente juega un papel activo en el cuidado de la salud, y que lo hace, sobre todo, a través de las decisiones que adopta respecto al cumplimiento. Por tanto, parece obligado un replanteamiento del punto de vista predominante, según el cual los avances técnicos de la medicina consiguen por sí solos, y de una manera prácticamente automática, las mejoras en la atención sanitaria. La investigación de DiMatteo, que rompe moldes tradicionales con una utilización estratégica y sumamente creativa de los conocimientos psicosociales, ayuda a poner el cuidado de la salud en una perspectiva más adecuada, la perspectiva psicosocial.

Redefinición del «panorama de la salud»

En la aproximación de Cacioppo (1997) a lo que denomina «panorama de la salud» late el mismo espíritu que inspira los estudios de DiMatteo. Se constata, en la actualidad, según este autor, una profunda transformación de dicho panorama, reflejo, a su vez, de los cambios globales que afectan a la sociedad contemporánea. Su análisis muestra cómo durante el siglo veinte disminuye paulatinamente la tasa de enfermedades infecciosas, debido a la introducción de nuevos medicamentos y vacunas y a la puesta en práctica de eficaces medi-

das preventivas, y cómo, sin embargo, esta disminución no significa la erradicación de las amenazas a la salud.

Las amenazas a la salud no han desaparecido, simplemente se han modificado. Es cierto que la esperanza de vida ha mejorado hoy en los países del primer mundo, pero también lo es que las personas, al vivir ahora más años, se enfrentan a problemas crónicos de salud y a las secuelas de una progresiva incapacidad. Dicho de otra forma, el aumento de la esperanza de vida se hace a expensas de disfunciones vitales. De ahí la necesidad de elaborar nuevos índices para calibrar el impacto social y personal de la enfermedad, entre los que se pueden enumerar la prevalencia de esta, las tasas de mortalidad, los costes económicos y las limitaciones de la actividad de las personas aquejadas por alguna enfermedad.

Da idea de la gravedad de la situación descrita por Cacioppo el dato siguiente: mientras en 1960, los Estados Unidos de Norteamérica destinaban el 5 por ciento de su Producto Interior Bruto a los servicios médicos, en 1990 ese porcentaje se había elevado hasta el 12 por ciento. Pero más significativo aún es que, en la actualidad, los problemas fundamentales que plantea la enfermedad en dicho país guardan relación con aspectos de la conducta de las personas. De hecho, los factores sociales y de conducta explican un 50 por ciento de la tasa de mortalidad, según estimaciones del Centro para el Control de las Enfermedades del Servicio Público de Salud Estadounidense.

Gran parte de los problemas de salud tienen orígenes afectivos, tales como la ansiedad, la cólera, la depresión y los sentimientos poco realistas de euforia e invulnerabilidad inducidos por las drogas. Al lado de este origen afectivo, hay que situar los hábitos de conducta, cuya importancia es tal que bastaría con que las personas modificasen cinco conductas para reducir de manera sustancial siete de las diez causas fundamentales de muerte. Las cinco conductas en cuestión son las siguientes: uso de la medicación para controlar la presión arterial, evitación de la sobreexposición al sol, dieta, abandono del consumo del tabaco, práctica del ejercicio físico y evitación del abuso de alcohol y drogas (Cacioppo, 1997).

El papel determinante que desempeña la edad en el proceso de salud-enfermedad guarda una estrecha relación con los hábitos de conducta. La principal causa de muerte de las personas entre 15 y 20 años son las heridas no intencionales. De ellas, más de tres cuartas partes se producen en accidentes de tráfico. A su vez, más de la mitad de todos los accidentes de tráfico mortales en este grupo de edad tienen que ver con el consumo del alcohol. A principios de los años 80 hubo un descenso de las tasas de mortalidad para las personas de estas edades. Es significativo que dicho descenso coincidiera en el tiempo con la elevación de la edad mínima para el consumo de alcohol en muchos Estados de los Estados Unidos de Norteamérica. Cuando varios años más tarde se volvió a rebajar dicha edad, subieron de nuevo las tasas de mortalidad en accidentes de tráfico para las personas de ese grupo de edad.

La conclusión general que se puede extraer de este análisis de Cacioppo es que los cambios recientes en el panorama de la salud parecen exigir una actuación más decidida de los psicólogos sociales en la erradicación de hábitos de consumo inadecuados. Como se puede apreciar, esta conclusión es similar, en sus implicaciones, a la que extraía DiMatteo con respecto a los aspectos interpersonales del cuidado de la salud. Evidentemente, el planteamiento de Cacioppo es más general que el de DiMatteo, pero la esencia de su tesis es la misma: los impresionantes avances en la tecnología médica han sido de gran utilidad, pero

los problemas de salud exigen también, para su tratamiento, la aportación de los conocimientos de la Psicología Social. Y ello, aunque no parece que los agentes sociales la demanden de forma explícita.

ZONAS DE SOMBRA

Una pregunta aletea sobre toda la exposición anterior: ¿es legítimo que el caudal de conocimiento generado por la actividad científica de la disciplina quede confinado en el interior de la academia, relegado al ámbito semiprivado de la psicoterapia, monopolizado por las activas y dinámicas corporaciones de psicólogos profesionalizados en la industria, las burocracias, el ámbito escolar, militar y jurídico, entre otros muchos?

Martín Beristain y Páez (2000) resumen seis experiencias internacionales sobre «atención a las víctimas, reconstrucción de la verdad y reconciliación» en Chile, Argentina, Guatemala (dos experiencias diferentes), Sudáfrica e Irlanda del Norte. Incluyen un *Anexo* final sobre algunos aspectos centrales del impacto de la violencia, en concreto, el transtorno de estrés postraumático, los procesos de duelo, el apoyo social y las redes sociales.

Las seis experiencias revisadas son muy diferentes entre sí. Cada una de ellas representa un intento de responder a una situación peculiar, que viene definida por condiciones históricas, sociopolíticas y estructurales dadas. Sin embargo, todas las experiencias, sin excepción, despliegan un abanico de esfuerzos coordinados para superar situaciones de violencia política. La característica central de esos esfuerzos es la investigación exhaustiva sobre lo que «sucedió realmente». Cuando, como hacen los autores, se analizan con detalle los documentos que describen las intervenciones llevadas a cabo, se aprecia fácilmente, y es de justicia señalarlo, que los psicólogos han quedado relegados en ellas a papeles secundarios, si bien hay que añadir a continuación que han estado presentes siempre que se ha demandado su ayuda. En otras palabras, se ha echado claramente en falta en las experiencias mencionadas la utilización de conocimiento psicológico, especialmente en los casos de Sudáfrica e Irlanda del Norte.

A la vista de este importante déficit en la actuación de los psicólogos, Martín Beristain y Páez (2000) trazan algunas líneas de la actuación cuyo seguimiento consideran inexcusable. Para empezar, subrayan la necesidad de la preparación, por parte del equipo de trabajo, de las tareas que se han de realizar con las víctimas en la recuperación del pasado. Por ejemplo, si se trata de recopilar testimonios de víctimas, es preciso cuidar mucho la elección del lugar y se impone una detallada planificación del apoyo posterior, evitando, en todo caso, incidir (inadvertidamente) en nuevos agravios. Dicho de manera más directa, recurrir exclusivamente a cómodos «criterios formales de tipo organizativo» (2000, pág. 89) no será suficiente. Y lo que se aplica a los testimonios es válido también para otros objetivos relacionados, como restituir la dignidad a las víctimas, ayudarles a recuperar su vida cotidiana y prestarles toda la ayuda que demanden.

Todas estas ideas están expuestas con detalle en el *Anexo* final del libro, donde se intenta dejar bien sentado que la voluntad y disposición de ayudar no basta para «contrarrestar el impacto de la violencia». Tampoco resultará eficaz el recurso exclusivo al sentido común. La investigación psicológica debe servir como orientación y guía. En este sentido, los trabajos de Pennebaker (1989) demuestran que, mientras algunas víctimas tienden a refugiarse en las inhibiciones a la hora de afrontar sus traumas, otras prefieren profundizar

en su complejidad como un paso previo para su superación. Poco se ayudará a las víctimas si se ignoran éstos y otros aspectos relacionados.

REFERENCIAS

- Ajzen, I., 1985, *From intentions to actions: A theory of planned behavior*, en J. Kuhl y J. Beckmann (eds.), *Action control: From cognition to behavior*, Berlín, Springer Verlag, págs. 11-39.
- Ajzen, I., 1991, *The theory of planned behavior*, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, págs. 179-211.
- Ajzen, I., 1998, *Models of human social behavior and their application to health psychology*, *Psychology and Health*, 13, págs. 735-740.
- Ajzen, I. y Fishbein, M., 1980, *Understanding attitudes and predicting social behavior*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Aronson, E., 1978, *The jigsaw classroom*, Beverly Hills, Sage.
- Aronson, E., 2000, *Nobody left to hate: teaching compassion after Columbine*, Nueva York, Worth.
- Aronson, E. y Patnoe, S., 1997, *Cooperation in the classroom: The jigsaw method*, Nueva York, Longman.
- Baron, R. A. y Byrne, D., 1997, *Social Psychology, Eighth Edition*, Boston, Allyn and Bacon.
- Becker, M. H. (ed.), 1974, *The Health Belief Model and Personal Health Behavior*, Thorofare, C.B. Slack.
- Bickman, L. (ed.), 1980, *Applied Social Psychology Annual*, Beverly Hills, Sage. Vol. 1.
- Bickman, L. (ed.), 1981, *Applied Social Psychology Annual*, Beverly Hills, Sage. Vol. 2.
- Bickman, L. (ed.), 1982, *Applied Social Psychology Annual*, Beverly Hills, Sage. Vol. 3.
- Bickman, L. (ed.), 1983, *Applied Social Psychology Annual*, Beverly Hills, Sage. Vol. 4.
- Cacioppo, J. T., (1997), *The changing landscape of Health in the US: Implications for Consumer Psychology*, Conferencia pronunciada en la Reunión de la Sociedad de la Psicología del Consumo, Columbus, Ohio, Mayo.
- Deutsch, M. y Hornstein, H. A. (eds.), 1975, *Applying Social Psychology: Implications for research, practice, and training*, Hillsdale, L. Erlbaum.
- DiMatteo, R., 1995, *Health Psychology Research: The Interpersonal Challenges*, en G. G. Brannigan y M. R. Merrens (eds.), *The Social Psychologists: Research Adventures*, Nueva York, McGraw Hill, págs. 206-221.
- Janz, N. K. y Becker, M. H., 1984, *The Health Belief Model: A Decade Later*, *Health Education Quarterly*, 11, 1, págs. 1-47.
- Lindzey, G. y Aronson, E. (eds.), 1969, *The Handbook of Social Psychology, Second Edition, Volume Five: Applied Social Psychology*, Reading, Addison Wesley.
- Martín Beristain, C. y Páez, D., 2000, *Violencia, apoyo a las Víctimas y Reconstrucción Social: Experiencias internacionales y el desafío vasco*, Madrid, Fundamentos.
- Myers, D. G., 1999, *Social Psychology, Sixth Edition*, Boston, McGraw-Hill.
- Oskamp, S., 1984, *Applied Social Psychology*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Páez, D., Ubillós, S., Pizarro, M. y León, M., 1994, *Modelos de creencias de salud y de la acción razonada aplicados al caso del SIDA*, *Revista de Psicología General y Aplicada*, 47, págs. 141-150.

- Parker, D. y Manstead, A. S. R., 1996, *The Social Psychology of Driver Behavior*, en G. R. Semin y K. Fiedler (eds.), *Applied Social Psychology*, Londres, Sage, págs. 198-224.
- Pennebaker, J., 1989, *Confessions, inhibition, and disease*, en L. Berkowitz (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, Nueva York, Academic Press, Vol. 22, págs. 211-244.
- Rodin, J., 1985, *The application of Social Psychology*, en G. Lindzey y E. Aronson (eds.), *The Handbook of Social Psychology*, Nueva York, McGraw Hill, 3.^a Ed., Vol. II, págs. 805-881.
- Rodrigues, A., 1983, *Aplicaciones de la Psicología Social*, México, Trillas.
- Sadava, S. W. y McCreary, D. R. (eds.), 1997, *Applied Social Psychology*, Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Sapsford, R., Still, A., Wetherell, M., Miell, D. y Stevens, R. (eds.), 1998, *Theory and Social Psychology*, Londres, Sage.
- Schneider, D. A., 1976, *Social Psychology*, Reading, Addison Wesley.
- Schultz, P. W. y Oskamp, S., 2000, *Social Psychology: An applied perspective*, Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Semin, G. R. y Fiedler, K. (eds.), 1996, *Applied Social Psychology*, Londres, Sage.
- Taylor, S. E., 1997, *The Uses of Social Psychology*, Mensaje difundido por Internet.
- Ubillos, S., 2001, *Actitudes y comportamientos preventivos: teorías psicosociales aplicadas al caso del SIDA*, en J. L. González Castro (ed.), *Sociedad y sucesos vitales extremos*, Burgos, Universidad de Burgos, págs. 56-77.
- Walker, I. y Crogan, M., 1998, *Academic performance, prejudice, and the jigsaw classroom: New pieces to the puzzle*, *Journal of Community and Applied Social Psychology*.

J. FRANCISCO MORALES
Universidad Nacional de Educación a Distancia

1

LA BASE: PSICOLOGÍA SOCIAL



La Psicología Social se ocupa de la interacción e influencia humana.

INTRODUCCIÓN

La **Psicología Social** se ocupa de las relaciones entre las personas y de su mutua influencia, de la interacción humana. La Psicología Social Aplicada usa el saber y los métodos psicosociales para resolver los problemas en esas relaciones y para contribuir al bienestar y desarrollo humano desde su relación con los demás. Es, pues, parte del intento moderno de utilizar las ciencias (físicas, humanas, sociales) y sus derivados técnicos para aliviar el sufrimiento y la miseria humana y para buscar el bienestar, en la asunción de que las condiciones personales y sociales son reversibles, no algo dado e inalterable, llámese naturaleza humana o estructura social. La doble intuición que ha guiado a los aplicacionistas psicológicos y sociales a lo largo del siglo pasado es que el conocimiento existente sobre las relaciones humanas es útil y que el científico no debe limitarse a estudiar las relaciones y los fenómenos sociales sino, además, debe hacer disponible su resumen práctico para mejorar la vida humana y para tratar de eliminar la pobreza, la injusticia y el enfrentamiento social.

Un libro sobre Psicología Social Aplicada (PSA en adelante) debe aclarar, en esencia, cuatro puntos:

- Qué entendemos por «*aplicar*».
- Qué es lo que *aplicamos* (conceptos, métodos y enfoques de análisis y actuación, valores, etc.).
- A *qué* lo aplicamos y con qué resultados.
- Bajo qué supuestos *valorativos* —éticos, políticos, relacionales— se hace esa aplicación.

En otras palabras, y siguiendo la enumeración, debemos explicar el concepto de aplicación y sus formas; la noción de Psicología Social (PS) y sus aspectos aplicables; las áreas y los temas objeto de aplicación; y los objetivos y el formato valorativo de esa aplicación. En realidad, la literatura psicosocial aplicada se centra no en la totalidad sistemática planteada, sino en dos de esos puntos: en el tercero (las aplicaciones psicosociales) y, sobre todo, en el segundo —o, más exactamente, en su sustrato epistemológico y filosófico—: la aplicabilidad de la PS y la posibilidad y deseabilidad de establecer una separación entre aspectos básicos y aplicados del campo implícita en la constitución de una PSA autónoma. Ése es el verdadero caballo de batalla teórico del campo que indica el estado de efervescencia inicial de la PSA, las dudas epistemológicas y las pugnas ideológicas y políticas que complican la relación con su matriz disciplinar, la PS.

Volveremos sobre esas cuestiones más adelante en los capítulos siguientes. Antes, debemos explorar, siquiera mínimamente, el campo origen de la PSA, la Psicología Social. No sólo para aprehender (punto 2) lo que se va aplicar, sino también la dialéctica básico-aplicada, que teje el desarrollo interno del campo y las alternativas y los altibajos de la tendencia aplicada en concomitancia (dialéctica contextual e histórica) con las sacudidas y los eventos sociales que puntúan su historia. Y, todo eso, sin olvidar el carácter «intersticial» de la PS, un campo batido por vientos psicológicos y sociológicos determinantes de los dos polos sobre los que ha pivotado, y entre los que ha oscilado, desde sus inicios. Uno, «psicologista», ligado a la persona en contexto social; otro, «sociologista», centrado en las estructuras sociales pequeñas y sus dinámicas internas y contextuales.

En este capítulo pasamos breve revista histórica y sistemática a la PS. El Capítulo 2 se ocupa de explorar y definir nuestro tema de interés, la PSA. El Capítulo 3 trata de las bases

teóricas y operativas del campo. El Capítulo 4, de la metodología psicosocial aplicada desde la dualidad existente entre utilización e intervención. Y el Capítulo 5, de la práctica y rol profesionales y de algunas cuestiones relacionadas.

HISTORIA: EVOLUCIÓN Y CRISIS

Se hace aquí un recorrido histórico y temático por la PS con una consideración separada de la «crisis». En los puntos siguientes se perfila la noción de PS a través de su objeto de interés y definición, su enfoque teórico-práctico, niveles estructurales y su eventual objetivo. Y se cierra el capítulo con una síntesis crítica de la PS. Dado que no es nuestro objeto de atención preferente, la consideración de la PS será breve y estará contemplada desde la óptica aplicada. Aunque eso comporta riesgos obvios de sobresimplificación temática y parcialidad analítica, tiene también las ventajas de aportar una perspectiva, ciertamente reveladora, del campo.

Evolución histórica y temática

Inicios: conducta colectiva. La Psicología Social nace en las primeras décadas del siglo xx. En 1908 ven la luz dos textos con ese título, uno de origen psicológico y otro sociológico. Otros libros seminales aparecen más adelante y hasta hay quienes ven en Kurt Lewin, un fugitivo europeo del nazismo, al auténtico fundador del campo. En términos amplios, la PS y otras ciencias sociales son «hijas» de la modernidad ilustrada y de las turbulencias y los desarrollos sociales (revoluciones científica y política, industrialismo, capitalismo, urbanización, higiene pública, agricultura intensiva, «explosión» demográfica, etc.) e intelectuales (individualismo, secularización, utilitarismo) relacionados que tienen la fe en el progreso, el hombre y la razón como horizonte credencial unificador.

Las nuevas ideas, los desplazamientos masivos del campo a las ciudades, la producción industrial masiva y las duras condiciones de trabajo, el hacinamiento urbano y los problemas de salud (epidemias), las revueltas callejeras y los movimientos obreros espolean y dividen a los patriarcas de la ciencia social. Es en referencia a los profundos cambios sociales, políticos y culturales producidos y a los llamativos tumultos y dislocaciones sociales que los acompañan, donde se deben ubicar las preocupaciones teóricas y aplicadas de los fundadores europeos de las ciencias sociales: pérdida de «solidaridad» social, auge de interdependencia funcional e individualismo frente a comunidad «tribal», expansión de las nuevas ideas, «desorden» social y alumbramiento de un nuevo orden, etc. No extrañará entonces que «las masas» y el comportamiento colectivo sean los primeros temas estudiados, desde una perspectiva más especulativa y filosófica en Europa y más empírica y experimental en Estados Unidos; ni que la Psicología y el estudio de la «mente» humana estén ligados al surgir del individuo autoconsciente y autónomo.

Interindividualidad: instintos, actitudes y grupos. Esa etapa inicial cede el paso a otra (en los años veinte y treinta) centrada en la interacción: los individuos al actuar se relacionan entre sí generando una serie de fenómenos que tienen a la vez carácter psicológico y social. Tres temáticas dominan: los instintos, las actitudes y los grupos. Es de destacar, también, el desarrollo de la metodología, de especial relevancia en el nacimiento de la PSA.

Para los psicólogos sociales *instintivistas* los humanos nos movemos por instintos sociales que son fuente de interacción social e inductores de emociones. Imitación y sugestión aparecen también como motores importantes de la conducta social y se asocian al estudio de áreas clásicas de la PS como conformidad, influencia de las masas, opinión pública y resolución de conflictos. Estas explicaciones iniciales relativamente simplistas de la interacción social, si bien ejercen gran influencia en su momento, ceden gradualmente paso a otras más complejas.

Aparece la *actitud* como tema psicosocial clave. Su estudio y medida —apoyados en una concepción empírica, individualista y conductista de la PS muy extendida ya al otro lado del océano— centran la actividad del campo. Se desarrollan escalas de medida de las actitudes que contribuyen, junto con otros esfuerzos, al desarrollo de la metodología psicosocial.

El auge del estudio de los *grupos* es otra aportación crucial de esta época. El desarrollo de normas grupales, los grupos de referencia o el efecto del grupo sobre la percepción y las valoraciones de sus miembros son temas típicos. Se introduce el psicodrama como terapia y el sociograma como visualización de las relaciones grupales. Kurt Lewin desata una serie de fructíferas dinámicas teóricas, metodológicas y aplicadas de gran impacto posterior. Así, frente a la creciente obsesión por la experimentación de laboratorio, y en el marco de una teoría del campo, propone la investigación-acción (*action research*) e investigación de campo. Estudia los estilos de liderazgo y la dinámica y el cambio grupal. Lewin se esfuerza por tener una visión global, dinámica e integrada de los fenómenos sociales y por mantener ligada la investigación con la acción social en la asunción, clave para el desarrollo de la PSA, de que la teoría psicosocial debe aplicarse para mejorar la vida cotidiana de las personas y ayudarles a resolver sus problemas. Fruto del activismo aplicacionista social es la aparición de varias instituciones y revistas germinales del campo que detallamos en el próximo capítulo.

Esta época resulta (Munné, 1986) crucial para la PS en dos apartados: uno, la PS se establece como ciencia; dos, la época es formativamente seminal: se siembran las semillas de desarrollos —y contradesarrollos— por venir. De particular importancia para nosotros es la articulación inicial de una perspectiva coherente de PSA que, relegada al olvido tras la Segunda Guerra Mundial, resurge en los años setenta al hilo de la crisis de la PS.

El progreso de la metodología. La metodología es una de las tres tradiciones que, junto con teoría y aplicación, componen, con variada intensidad e interrelación, el discurrir histórico de la PS. Los desarrollos metodológicos resultan, además y como se verá más adelante, cruciales en la gestación de la PSA (Reich, 1981). Y es que un tema recurrente de «la crisis» de los setenta asociado a la búsqueda obsesiva de relevancia es la unión de rigor científico y utilidad social en que el método funcionará como elemento conector en la PS de teoría y aplicación. Aunque la metodología psicosocial hunde sus raíces positivistas en los albores empiristas y experimentalistas norteamericanos del comienzo del siglo xx, es en los años veinte y treinta cuando conoce un desarrollo espectacular ligado en buena parte al estudio de las actitudes sociales. Se elaboran escalas de medición de actitudes y estereotipos, cuestionarios, encuestas de opinión pública; sociometría y valoración de la atmósfera grupal; entrevistas y observación social. La consolidación de la metodología psicosocial habrá de esperar, sin embargo, hasta los años cincuenta, cuando aparece el primer manual y cursos específicos en la formación psicosocial.

Los años cuarenta traen consigo acontecimientos que alteran dramáticamente el curso de las ciencias humanas y sociales: el advenimiento del *nazismo* y la *Segunda Guerra Mundial*. El primero fuerza la emigración de un grupo de destacados académicos europeos a EE UU, donde infunden e injertan una serie de temas y tendencias con frecuencia

asociadas a los elementos psicosociales subyacentes a los horrores que han dejado atrás: autoritarismo, miedo a la libertad, estilos de liderazgo. La guerra trae a primer plano temas como el estrés y efectos de la situación de combate, la moral, la influencia social de la propaganda y la radio o las características de los soldados combatientes. Gardner Murphy (1965) refleja así el clima del momento y el impacto crucial de la guerra sobre la PS:

Dejamos, durante la Segunda Guerra Mundial, de ser esencialmente la disciplina científica seguida por amor a aprender, y comenzamos a servir en análisis de opinión pública, estudios sobre moral, salud mental industrial, psicología y relaciones internacionales, problemas políticos derivados de los antagonismos y reticencias raciales y de clase. Tomó forma, en una palabra, la Psicología Social Aplicada» (pág. 28; subrayado añadido).

Ésa es la parte positiva: el enorme progreso metodológico y aplicado (Reich, 1981) y la constatación de la existencia en la PS de una importante faceta aplicada junto a la más «básica» o teórica. Pero el carácter imperativo de las demandas prácticas planteadas por la guerra tiene también su cruz: genera múltiples resistencias y reacciones antiaplicacionistas acompañadas de un intenso deseo de retornar a la teoría e investigación experimental que siembran el fermento de la escisión entre las dos facetas (teoría e investigación por un lado y praxis por otro) que tan tenazmente había tratado Lewin de preservar unidas.

La *posguerra* es, en consecuencia, un período de entusiasmo y rápido crecimiento teórico. La experimentación de laboratorio domina un espacio metodológico escasamente receptivo hacia otros enfoques como la investigación de campo o los sondeos por encuesta difundidos desde el *Institute of Survey Research*. La aparición en 1966 del libro de Campbell y Stanley sobre «*Diseños experimentales y cuasi-experimentales*», que inicia una auténtica revolución metodológica, apenas influye en un campo, la PS, metodológicamente ensimismado en el experimentalismo «puro». Se afianza la *escisión* entre investigación experimental de laboratorio e investigación de campo por un lado y entre orientación *teórica* y orientación *aplicada* por otro, que tanta influencia tendrá para el declive temporal de la PSA. El cisma entre los seguidores de Lewin es vital —y sintomático— en este contexto: los teóricos o experimentalistas se refugian en el Centro para la Investigación de la Dinámica Grupal y los aplicacionistas en los Laboratorios Nacionales de Entrenamiento (igualmente revelador del clima científico de la época es que se llame «laboratorio» a un lugar de formación práctica). En el contexto de la expansión de la teoría psicológica se desarrollan en PS líneas y temas como:

- Actitudes políticas y autoritarismo; persuasión, propaganda, medios de masas.
- Formación de opinión e intención de voto.
- Comportamiento colectivo, movimientos sociales y psicología de los pueblos.
- Percepción y motivación grupal; estrés, conflicto e influencia social en los grupos.
- Otros temas como: conducta prosocial, aprendizaje cooperativo-competitivo o relaciones interraciales.

Corrientes y enfoques teóricos influyentes son el estructural-funcional como «gran teoría» social; el interaccionismo simbólico más micro, cotidiano y subjetivo; y otras corrientes de alcance más limitado o sectorial como: aprendizaje social, teorías del intercambio, equilibrio y disonancia cognitiva, análisis freudiano-marxista y pensamiento crítico, sociocognitividad o etnometodología. En general, se nota un auge del cognitivismo y las temáticas de

la atribución y, últimamente, una creciente influencia de los enfoques contextuales, transculturales y ecológicos o del «pensamiento» postmoderno, así como un tímido avance de los enfoques metodológicos cualitativos. Varios de estos desarrollos están ligados a la «crisis» de la PS (que se aborda más adelante) en cuyo magma contextual se entenderán mejor.

La gran expansión temática y metodológica de la PS a lo largo del siglo XX produce sensaciones mixtas. Sensaciones positivas: en cuanto que esa expansión refleja fielmente la pluralidad de intereses teóricos y metodológicos del campo y de la complejidad de los temas abordados, tan alejada de la simplicidad de los balbuceos teóricos iniciales. Pero también sensaciones negativas: la dificultad de integrar tanta heterogeneidad deja una estela de desorientación tan propia, de una parte, de los tiempos «posmodernos» que corren y tan indicativa, de otra, de cuán lejos estamos todavía de la constitución de un cuerpo teórico unitario y empíricamente válido que materialice el sueño, tan largamente acariciado por muchos (y errado según otros), de una ciencia psicosocial «natural» y positiva. El cambio del centro de gravedad temático desde la interacción hacia la atribución y percepción marca, en fin, un giro psicologista e individualista criticado por los analistas y practicantes de inclinación más social o interdisciplinar. Reaparecen ahí, otra vez, temas y preocupaciones propios del replanteamiento crítico del campo.

La crisis

Pero el esplendor teórico en que se había instalado la PS tras la Segunda Guerra Mundial era un espejismo. Bajo su reluciente superficie empírica y al hilo de nuevos datos y replanteamientos internos y de acontecimientos externos, se estaba larvando una profunda **crisis de la PS** (véase la Figura 1.1). De forma que el sólido edificio científico, erigido sobre frágiles cimientos experimentales, comienza a agrietarse. Aparece a lo largo de los años sesenta una creciente preocupación por la validez de los hallazgos generados (asociada a un virulento ataque a la experimentación de laboratorio y a su virtual monopolio metodológico) y su relevancia, que se intensifica y se extiende después a la teoría y a la constitución misma de la PS y a su relación con la sociedad.

Figura 1.1 La crisis de la Psicología Social (1965-1980).

| Método | Teoría | Institución social |
|---|---|--|
| Crítica experimentación de laboratorio. | Invalidez hallazgos empíricos. | Epistemología de la ciencia natural, no social. |
| Crítica paradigma empírico-positivista. | Trivialidad, artificialidad temas. | Irrelevancia social. |
| Análisis microsociales, fragmentario, estático, descontextualizado. | Modelo de persona: individualista, pasivo, reactivo; falta sujeto activo. | Falta responsabilidad social y respuesta a problemas sociales. |

Causas internas. Comienzan a aparecer en esas décadas problemas con conceptos, teorías y técnicas que se creían bien establecidos. Hallazgos tenidos por firmes resultan ser artefactos metodológicos o no pueden ser generalizados; «sólidos» efectos principales se muestran ligados a complicadas interacciones con diversas variables; surgen múltiples interpretaciones para un mismo fenómeno... Fallan, en fin, piezas clave del edificio científico psicosocial como las actitudes, la investigación grupal o la propia situación experimental que distorsiona seriamente (creando artefactos metodológicos, sesgando los resultados en función de las características de los sujetos o del sentido atribuido a la situación, etc.) los fenómenos investigados, limitando la validez y posibilidad de generalizar los datos generados.

Así, el estudio de las actitudes —uno de los cimientos conceptuales del campo— se ve sacudido por hallazgos que muestran el bajo poder predictivo de las variables actitudinales y la diversidad de teorías que pueden explicar los datos existentes. La falta de resultados concluyentes y el cuestionamiento de una teoría —clásica donde las haya— como la disonancia tiene como resultado hundir «la pieza central de la Psicología Social experimental en el caos; ninguna teoría puede manejar todos los efectos, y los efectos mismos o son difíciles de obtener o son interpretables en el marco de otras teorías» (Reich, 1981; pág. 63).

Todos los dedos críticos apuntan a un culpable: la metodología experimental de laboratorio, que sacrifica u olvida precisamente aquellos factores sociales y contextuales —y su significado para los sujetos— que, por su influencia sobre conducta e interacción, habrían de ser centrales para la PS. A partir de ahí las críticas se encadenan. Se denuncia la trivialidad e irrelevancia social (*fun and games*) de la literatura experimentalista al uso, triste caricatura de la visión de Lewin de lo que habría de ser una PS científica. Se cuestiona si el campo está realmente avanzando. Se censura el exceso de individualismo, la descontextualización social, ahistoricidad y el modelo de hombre asumidos por las teorías psicosociales al uso.

La aparición en este contexto del volumen 24 del *American Psychologist* supone, por el calibre y la coincidencia de las reflexiones incluidas, un aldabonazo a la conciencia social de la Psicología. G. Miller (1969) llama a que los psicólogos asuman su responsabilidad social «regalando» la psicología a la sociedad de forma que ésta pueda usarla para promover el bienestar de sus miembros. D. Campbell da un paso más en su revolución metodológica y en el derribo de los muros del laboratorio proponiendo una «sociedad experimentadora» en que las reformas sociales sean tratadas como experimentos, aunando así acción social e investigación científica. Otros recomiendan centrarse en los problemas sociales, en vez de en la teoría, para hacer una ciencia socialmente relevante; sitúan a la PS en la encrucijada en una era de cambio social; e insisten en sus carencias teóricas para un uso socialmente relevante.

Causas externas. Enfrentado a los sucesivos descalabros empíricos, el experimentalismo psicosocial se tambalea ante el asedio virtual al que los acontecimientos y las turbulencias de los años sesenta someten al mundo académico estadounidense. No es sólo que las universidades se vean sacudidas por la agitación política y social, sino que, más significativo para nuestro análisis, se enfrentan a un alud de apremiantes demandas de solución de problemas sociales y de acción social para las que los psicólogos sociales apenas tienen nada sólido que ofrecer en forma de respuestas o soluciones útiles. Sí que poseen un cuerpo impresionante —aunque muy cuestionado— de estudios de laboratorio. Pero esos estudios apenas son útiles para las demandas sociales. Muchos comienzan, en consecuencia, a cuestionar la orientación de la PS como ciencia y como profesión. Además, el esfuerzo

bélico en Vietnam y la política gubernamental devalúan la investigación básica y las universidades empiezan a preguntarse si deben formar estudiantes para realizar tareas sin futuro laboral. El tiempo de reanimar la PSA está llegando...

Torregrosa (1982) ha resumido la crisis en tres planos sucesivos: metodológico, teórico y social. En un principio la crisis se manifiesta en el plano *metodológico*, cuestionándose la identificación del método científico con la experimentación de laboratorio y la adecuación de esa metodología científico-natural para la investigación social. No es la validez interna y externa de los experimentos sociales lo que está en cuestión, sino el propio paradigma positivista que ha de ser sustituido por un pluralismo metodológico más apropiado a la naturaleza de las ciencias sociales. Corrientes como el interaccionismo simbólico o la etnometodología inducen una reconsideración del concepto de PS aportando, a la par, nuevos enfoques subjetivistas para investigar la realidad social.

En el plano *teórico*, la crisis cuestiona las asunciones —relativas al modelo de persona, de interacción y acción social— subyacentes a la ciencia que se quiere construir. Se señala la virtual imposibilidad de explicar los eventos desde una concepción del hombre como receptor pasivo de influencias que se relaciona con otros como si careciera de intenciones y propósitos e ignorando la interdependencia como nota clave de la interacción social.

Pero es el plano social (la *constitución* de la PS, su propia identidad epistemológica y su praxis social) el más cuestionado. La PS ha tendido a asumir una postura epistemológica propia de las ciencias naturales (ligada a la experimentación de laboratorio) en vez de colaborar interdisciplinariamente con otras ciencias sociales. La influencia de las temáticas conductuales y cognitivistas norteamericanas y sus asunciones epistémicas, el espíritu posbélico y los hábitos generados durante el conflicto, la euforia económica y el excesivo individualismo coadyuvan también en la generación de la crisis (Blanco y De la Corte, 1996).

Una de las consecuencias discernibles de la crisis es la reactivación de una tendencia aplicada de la PS que confronte las cuestiones sociales del momento. El desarrollo moderno de la PSA es, en ese sentido, una respuesta a la acusación de irrelevancia social, uno de los pilares del aluvión crítico. Retomaremos ese tema en el capítulo siguiente.

DEFINICIÓN: INTERACCIÓN Y ENFOQUE PSICOSOCIAL

La panorámica histórica de la PS se completa ahora con una sistemática del campo centrada en: el objeto (de qué trata), enfoque característico, niveles de análisis y actuación y objetivo potencial. Selecciono ciertas visiones que considero especialmente pertinentes e informativas. Asumo el punto de vista aplicado para, al final, valorar críticamente el conjunto.

Psicología Social: interacción, relación e influencia

La panorámica precedente ha mostrado una cierta coincidencia en el comportamiento interpersonal y la influencia como focos de interés de la PS. Munné (1986) resume y aclara: «el comportamiento interpersonal implica formalmente una relación y conductualmente una interacción, y todo ello produce unos efectos que podríamos calificar de interinfluencia» (pág. 211). Las distintas formas y niveles de **interacción** real serían el tema conductual de interés de la PS. La *relación interpersonal* constituiría la matriz

«estructural» preexistente que modularía simbólica y afectivamente la interacción actual. Y como consecuencia de ambas —relación posibilitadora e interacción real—, se produciría un conjunto de formas de **influencia** objeto también de interés del campo como efectos «materiales» de la interacción. Simplificando: la relación interpersonal genera interacción que, en fin, genera influencia. Los tres elementos así ordenados (que pueden darse en otro orden secuencial: influencia-interacción-relación, por ejemplo) son centro de interés de la PS. Y las distintas orientaciones teóricas «llenarían» de contenido explicativo las tres categorías nucleares. Así, para un socio-cognitivista la interacción es, básicamente, intercambio de información; para un conductista, una serie de secuencias de refuerzos y recompensas; para un partidario de la teoría del intercambio social, un trueque de costos y beneficios. Es obvio que, desde el punto de vista aplicado, es la influencia (e interinfluencia) el fenómeno de mayor interés directo.

La definición del campo propuesta por Gordon Allport (1968) puede ayudarnos a aclarar los planos o las formas de interinfluencia. Para el autor, la PS sería «el intento de comprender y explicar cómo el pensamiento, los sentimientos o la conducta de los individuos están influidos por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas». La definición explícita, en efecto, tres *planos* de interacción e influencia social:

- *Material*: la interacción real entre dos personas que se encuentran, por ejemplo.
- *Imaginario o simbólico*: presente, por ejemplo, en las percepciones del mundo o de otros o en las expectativas sobre el comportamiento de los demás.
- *Implícito*: el derivado de la posición del sujeto en una *estructura social* compleja y como miembro de un colectivo cultural en la medida en que éstas (posición social y pautas culturales) son normas sociales «operativas»; esto es, en la medida en que son conocidas y/o aceptadas por los sujetos interactuantes con lo que influyen implícitamente sobre su conducta e interacción con otros.

Se aclaran, pues, ahí —desde una visión reconocidamente individualista— tanto el plano material o conductual (la interacción real) como el simbólico-perceptivo, que, a través de expectativas o normas interiorizadas, «incorpora» a su vez el tercer plano (sociológico y evolutivo), la estructura social, evolutivamente «introyectada» en la interacción actual.

Enfoque psicosocial

Deutsch (1973, 1975a), un notorio partidario de la aplicación psicosocial, sostiene que lo propio y definitorio de la PS es su enfoque, la perspectiva psicosocial que conformaría su aportación básica a una visión interdisciplinar de la realidad social. La especificidad del enfoque deriva de la focalización única del campo en la interacción entre procesos psicológicos y sociales, de su interés a la vez por la persona y por la sociedad, por el individuo y su grupo, por la influencia tanto del grupo en el individuo como de éste en el grupo y por las condiciones que promueven la discrepancia y la convergencia de las realidades psicológicas y sociales.

Según el **enfoque psicosocial** en la interacción social:

- Cada interactuante *responde* al otro a partir de su *percepción* del otro que puede o no corresponder a la realidad.

- A su vez, y conociendo la capacidad de conciencia del otro, cada «interactuante» es influido tanto por sus *expectativas* sobre cómo se comportará el otro como por sus *percepciones* de la conducta real de ese otro que, de nuevo, pueden o no ser correctas.
- Es *determinante* además de *determinada*: la interacción es iniciada no sólo por motivos, sino que también genera nuevos motivos y altera los viejos: es iniciada por motivos, pero también genera nuevos motivos de interacción y conducta y altera los viejos. Así, al justificar los actos realizados y sus consecuencias surgirán nuevos valores y motivos de actuación.
- Expone al sujeto a modelos con los que *identificarse* y a los que *imitar*. La personalidad del niño se forma en gran medida por las interacciones con sus padres, con sus iguales y con otras personas con las que se identifica.
- Se da en un *entorno social* (familia, grupo, comunidad, nación, civilización) que ha desarrollado técnicas, símbolos, categorías, valores y reglas relevantes para la interacción humana cuyos contenidos se han de entender, por tanto, desde su interrelación con los contextos sociales en que se producen.
- Aunque cada interactuante (individuo o grupo) esté formado de subsistemas interactivos (instancias de personalidad, intereses sociales, etc.), puede *actuar* de forma *unificada* ante aspectos del entorno que le son de interés. Decisión y actuación pueden suponer *conflictos de intereses* externos o aspectos personales para controlar la acción.

Se condensan aquí varios temas y procesos nucleares a la PS y su punto de vista (que he subrayado) sobre la relación e interacción humana utilizables en la práctica psicosocial: la influencia de la percepción social en la relación con otros; la importancia de las expectativas y la percepción actual y el efecto distorsionador de las crisis; la doble direccionalidad de la determinación de la motivación social; el papel de la identificación, imitación y los modelos de comportamiento; la importancia reguladora del entorno; la relevancia del conflicto interno (de personas o grupos) como debilitador de la estructura interna y de la unidad de acción externa; y el interés en las condiciones que promueven la divergencia y la convergencia entre lo psicológico y lo social, el individuo y la sociedad.

Deutsch lamenta que la PS haya fallado a la hora de explicar su propio punto de vista y, sobre todo, al especificar las características de individuos y grupos interactuantes y de los contextos sociales. Esa especificación permitiría conocer, por ejemplo, cómo elementos contextuales dados afectan a determinado tipo de personas en su interacción con otros o el efecto de cierto tipo de interacciones son afectadas por la simetría o asimetría de poder implicada en la relación en cuyo contexto se da. La PS es, en ese sentido, un campo peculiar: tiene *mucho que decir en general, pero muy poco en particular*. Aporta mucha información sobre cómo el hombre abstracto se comporta en situaciones abstractas, pero muy poca sobre cómo *personas particulares se conducirán en situaciones particulares y sobre cómo diferentes clases de gente operarán en las diferentes clases de situaciones* con que se encuentran en su *vida diaria*. Se queja el autor, en fin, de una abstracción (y, por tanto, homogeneización) de la interacción y sus elementos (personas, situaciones, relaciones) constituyentes que dificultan su aplicación, ligada, añadiría yo, a la especificación de la interacción y sus constituyentes y a los aspectos de interinfluencia, más que a los puramente relacionales o interactivos.

NIVELES DE INTERACCIÓN

Ronald Fisher (1982a), otro «aplicacionista», especifica los niveles, crecientemente complejos, de interacción. Cada nivel tiene tantos ingredientes diferenciados como un modo característico de influir en la conducta humana. Por lo que precisa consideración específica en el análisis y la acción psicosocial; y, también, teorías, métodos de investigación y habilidades prácticas específicas. Esos niveles, resumidos en la Figura 1.2, son:

- *Individual*: con ingredientes como los rasgos de personalidad, los motivos, las actitudes y, sobre todo, el rol —que, como identidad social, hace de puente con los otros niveles— de gran influencia sobre el comportamiento y la relación social.
- *Interpersonal*: define la situación social más básica —la interacción diádica— que puede ya ser bastante compleja. Muchos de los temas típicos de la PS —percepción, comunicación, atracción o influencia interpersonal— pertenecen a este nivel que también incluiría la conducta *inter-roles*.
- *Grupal*: contiene ya «cualidades emergentes» propias de los sistemas sociales de notable influencia en la conducta de las personas (atmósfera grupal, normas, redes de comunicación, etc.).
- *Intergrupala*: similar, en un escalón superior de complejidad social, al interpersonal. Contiene temas clásicos de la PS como prejuicios, estereotipos, discriminación y conflicto intergrupala.
- *Organizacional*: incluye tanto organizaciones formales (así, negocios o escuelas) como informales (movimientos sociales y Organizaciones No Gubernamentales) y en el que se han realizado muchas investigaciones grupales e intergrupales y muchos esfuerzos por definir el rol psicosocial aplicado y su desempeño.
- *Comunitario*: inaugura la esfera —de mayor complejidad interactiva y contextual— macrosocial, recogiendo tópicos —como el sentimiento de comunidad— ya conectados con esa esfera. Rasgo distintivo es la presencia de la localidad como soporte y

Figura 1.2 Niveles de interacción social e ingredientes básicos (*modificado de Fisher, 1982a*).

| Nivel | Ingredientes psicosociales |
|----------------|---|
| Individual | Motivos, rasgos de personalidad, actitudes, rol. |
| Interpersonal | Percepción, atracción, comunicación, influencia interpersonal. |
| Grupal | Atmósfera, normas y redes de comunicación grupal; liderazgo, conformidad. |
| Intergrupala | Prejuicios, discriminación, estereotipos, cooperación y conflicto intergrupala. |
| Organizacional | Desempeño, rendimiento y motivación laboral; selección de personal; clima; estilos de liderazgo; equipos de trabajo; impacto nuevas tecnologías. |
| Comunitario | Pertenencia, <i>empowerment</i> , participación, redes sociales, instituciones y asociaciones locales y sectoriales; organización comunitaria, ayuda mutua. |
| Nacional | Instituciones políticas y económicas centralizadas, problemas sociales, políticas y legislación social, cambio social. |
| Internacional | Cooperación y conflicto internacional, estereotipos, guerra. |

generatriz de interacción y vinculación social que produce formas de interacción territorial como la vecindad. Incluye otros fenómenos interactivos amplios como las redes de ayuda mutua, asociaciones sectoriales y grupos de interés (que incorporan la dimensión política, propia, también, del nivel social macro). El afán práctico del área ha aportado nociones, valores y metodologías (multidisciplinariedad, participación, activismo y organización social, etc.) básicos para una intervención social global y ha rescatado enfoques cualitativistas como la investigación-acción.

- *Nacional*: relativo al conjunto de una sociedad nacional (o Estado) como unidad de análisis y acción política. Aquí se han planteado temas globales como el racismo o la pobreza, y cómo esos temas pueden ser afectados por las leyes y la acción política, la norma cultural y el cambio social global.
- *Internacional*: en el que se han analizado temas ligados a las relaciones y los conflictos internacionales. Más propio de la ciencia política, también la PS ha hecho aportaciones en áreas como la reducción de los estereotipos o la prevención del conflicto entre naciones.

Advierte Fisher que las cualidades de un nivel afectan a las de otros niveles, siendo a su vez afectadas por las cualidades de ellos. Así la cohesión grupal puede afectar a —y es afectada a su vez por— las relaciones intergrupales. Y, aunque muchos procesos sociopsicológicos —como la comunicación— operan a varios niveles, otros —como las normas sociales— surgen a un cierto nivel (el grupal en este caso) y sólo «operan» por encima de él. Es llamativo, y sintomático del punto de vista mayoritario en la PS estadounidense, el olvido del plano institucional, la institución, del mismo nivel que el organizativo pero de características diferenciadas como representante de la presencia de lo público en el campo social y de las funciones o requisitos sociales básicos (que con vocación de permanencia conforman las instituciones sociales) que conllevan condiciones específicas de interacción e influencia social. Condiciones con frecuencia ligadas al ejercicio del poder, y otros recursos públicos, no privados, y valores (como solidaridad, justicia social o responsabilidad pública) ausentes en la esfera de las organizaciones. Muchos alegrarían, en fin, que los niveles más altos de interacción escapen al campo psicosocial para adentrarse —o, al menos, ser compartidos— en otras ciencias sociales más globales como la Sociología o la Ciencia Política.

¿Objetivo?

Se suele asumir que la misión de una ciencia es acumular conocimiento explicativo o comprensivo sobre un tema de interés. Ese supuesto positivista, que excluye cualquier otro objetivo de la actividad científica, no es, sin embargo, compartido por todos porque, según no pocos, desfigura seriamente a la ciencia, al escamotearle la subjetividad y los valores presentes en cualquier empresa humana. Sobre todo, añadamos, en el campo humano y social, donde el intento positivista de construir una ciencia objetiva y neutral a imagen y semejanza de la ciencia natural, cosecha cada vez más críticas y descalabros. Y es que el comportamiento interpersonal tiene siempre unos sujetos personales y la interacción implica intenciones, emociones y valoraciones. No extrañará, pues, que ciertas corrientes de pensamiento y actuación (humanistas, ilustrados, fenomenología, interaccionismo simbólico, construccionismo, marxismo, críticos y posmodernos) hayan tratado de articular propuestas alternativas

que recuperen la subjetividad en los ámbitos humano y social y que, buscando una comprensión y práctica integrales, restituyan algún tipo de convivencia armónica entre sujeto y objeto, otrora desterrada de las ciencias físicas por la «natural» supremacía del objeto.

Al hilo de esa recuperación del sujeto, Munné (1986) propone un objetivo, siquiera potencial, para la PS, de especial interés para el trabajo aplicado: *el desarrollo multidimensional de la persona a través de su interacción cotidiana con los demás*. Tal avance de objetivo, ciertamente excepcional en la literatura psicosocial, supone una clara reivindicación de la aplicación psicosocial donde ya es norma reconocer la necesidad de un objetivo y de una base valorativa que guíe el uso de la ciencia social.

VALORACIÓN CRÍTICA DESDE LA PERSPECTIVA APLICADA

¿Qué conclusiones podemos sacar desde el punto de vista aplicado de este paseo histórico y teórico por la PS? Las siguientes:

① *No todo es interacción en la PS*. El acuerdo teórico sobre la interacción (e interrelación e influencia) como objeto de interés de la PS no puede ocultar la falta de unanimidad— histórica o temática— al respecto, ni la realidad pluriforme que emerge al revisar los textos al uso del campo en que se detectan, al menos, tres núcleos temáticos:

- Lo que podríamos llamar la **psicología social del individuo** o, si se prefiere, la persona en contexto, incluyendo temas como el *self* (la persona, el individuo socializado), percepción y cognición social, atribución, actitudes y prejuicios. O sea, los procesos sociales que se dan en el individuo.
- La **psicología social de la interacción**, incluyendo procesos esencialmente diádicos y relacionales como la comunicación, relaciones interpersonales, conducta de ayuda, agresión/violencia e influencia social.
- La **conducta social** que recoge temas supraindividuales y suprarrelacionales como grupos pequeños, organizaciones, conducta —y conflicto— intergrupales, conformidad y obediencia, comportamiento colectivo y movimientos sociales.

Junto con los temas básicamente psicosociales (relacionales) aparecen, por un lado, temáticas centralmente psicológicas o individualistas (el poso de la vertiente «psicologista» del campo) y, por otro, temas más sociológicos o globales, decantación de su vertiente «sociologista».

② Una PSA viable precisa que, como se ha indicado, *especifique* mucho más lo que estamos aplicando: las formas de interacción y sus dinámicas funcionales en relación con distintos contextos y, sobre todo, las distintas formas de influencia. Si bien existe abundante evidencia empírica y un rico aglomerado de teorías potencialmente aplicables, los temas estudiados son limitados y con frecuencia no corresponden a aquellos que aparecen como críticos o relevantes en las cuestiones y los problemas sociales básicos. Se echa en falta, por ejemplo, una de las formas de influencia más frecuentes y relevantes de la vida social y relacional: el poder y sus efectos sobre las interacciones cotidianas formales e informales.

③ Sin negar interés a la alternativa sustantiva de la PS (ligada a la interacción como objeto específico del campo), una *opción interdisciplinaria* (que cubra los flancos psicológicos y, sobre todo, sociológicos detectados) parece generalmente más apropiada para una práctica psicosocial que, lejos de ser un aporte autónomo, es parte de un esfuerzo de intervención global y multisectorial. No se puede ignorar, por otro lado, que la eventual síntesis

—teórica o práctica— multidisciplinar requiere que cada campo (ciencia o profesión) defina con antelación aquello que (como teoría o enfoque) específicamente aporta al conjunto. La opción multidisciplinar incluye, *no* excluye, por tanto, el esfuerzo de definición sustantivo de cada campo y la aparente paradoja —autonomía frente a interdependencia disciplinar— sólo puede resolverse dinámicamente; a través de un proceso gradual y retroalimentado de definir la aportación propia, tomar nota de las aportaciones ajenas, redefinir la aportación inicial y reajustar mutuamente las aportaciones del conjunto de disciplinas en función de objetivos globales y comunes ligados a criterios externos (problemas sociales, desarrollo humano o social, parámetros sociales objetivables y calidad de vida, etc.).

Resumen

1. La *Psicología Social* se ocupa del comportamiento social, de cómo interactúan y se relacionan las personas y los grupos humanos y de la influencia ejercida en esas interacciones.

2. Desde sus inicios, la *Psicología Social* ha alternado períodos de crecimiento con otros de crisis hasta alcanzar el amplio desarrollo y diversificación actual. Enfoques y temas dominantes a lo largo de la *historia* de la *Psicología Social* incluyen: el comportamiento colectivo, las actitudes sociales, los grupos, la metodología, la práctica e intervención social y el cognitivism.

Desde mediados de los sesenta y a lo largo de los setenta la *Psicología Social* atraviesa una *crisis* en que se cuestiona parte del *conocimiento* acumulado, la *experimentación de laboratorio* como *método* hegemónico de investigación, la *falta de relevancia social* de los temas y los modelos de persona y sociedad implícitos. Los replanteamientos críticos contribuyen a reactivar la corriente aplicada del campo psicosocial.

4. El *objeto* de la *Psicología Social* es la *interacción social material* (cara a cara), *simbólica* (percibida y resultante de las expectativas) y de la *derivada* del *entorno socio-cultural* en que están inmersos los sujetos interactuantes. La interacción social se da en el contexto de una relación y genera una *influencia* mutua.

5. La *Psicología Social* se identifica también con una perspectiva o *enfoque* de la realidad social y psicológica que subraya las *percepciones* y *expectativas* mutuas de los actores sociales, la cualidad dual de *sujeto* y *objeto* de los *interactuantes* y de *causa* y *efecto* de la *interacción social*, y la *influencia* ejercida por el *contexto* social amplio en que se da la interacción.

6. Interacción e influencia social adoptan formas específicas según los niveles progresivamente complejos de la vida social: *individual*, *interpersonal*, *grupala*, *organizacional* e *institucional*, *comunitario*, *nacional* e *internacional*.

Vistos en conjunto, los temas tratados por la *Psicología Social* pueden agruparse en torno a tres ejes: la *Psicología Social del individuo*, la persona en relación al contexto social; la *Psicología Social de la interacción social* y las formas de influencia resultante; y la *conducta social* en grupos, organizaciones, instituciones, comunidades y movimientos sociales.

Términos clave

Psicología Social.

Crisis de la Psicología Social.

Interacción.

Influencia.

Enfoque psicosocial.

Lecturas recomendadas

- Munné, F., *La construcción de la Psicología Social como ciencia teórica*, Alamex, Barcelona, 1986. Visión crítica del campo a partir de su evolución histórica y de la descripción de sus temas básicos subyacentes.
- Morales, J. F. (comp.), *Psicología Social* (2.^a ed.), McGraw-Hill, Madrid, 1999. Compilación amplia, actualizada y documentada del campo realizada por autores españoles relevantes.
- Baron, R. S. y Byrne, D., *Psicología Social* (8.^a ed.), Prentice Hall, Madrid, 1998. Presentación moderna, asequible y bien integrada del campo desde la perspectiva estadounidense con mínimas aportaciones locales.

2

PSICOLOGÍA SOCIAL APLICADA



Kurt Lewin. En Calvin S. Hall y Garner Lindzey (1978): *Theories of personality* (3.^a ed.). Nueva York: John Wiley (pág. 384).

INTRODUCCIÓN: LOS DESAFÍOS DE LA EMPRESA APLICADA

Aunque la literatura psicosocial al uso transmita la impresión de que la PSA es un fenómeno contemporáneo, la tendencia aplicada es tan antigua como la propia PS (Reich, 1981; Fisher, 1982a; Blanco y de la Corte, 1996), si bien, y por varios avatares internos y externos, no alcanza preeminencia y singularidad hasta las últimas décadas del pasado siglo. Como se indicó en el capítulo anterior, se tiende a ver en los esfuerzos de los años treinta y cuarenta y en los desarrollos y las exigencias prácticas de la Segunda Guerra Mundial la avanzadilla de la aplicación psicosocial sistemática que madura después. Y, aunque Kurt Lewin es generalmente considerado el «padre» de la PSA, no deben olvidarse otros precursores (Deutsch, 1975a) como Goodwin Watson, Floyd Allport, Walter Lippmann, Rensis Likert, Gardner Murphy o Muzafer Sherif.

Pero la PSA como esfuerzo sistemático nace entre los años setenta y ochenta como respuesta a la crisis de la PS. En esa época, y a diferencia de épocas pasadas, la PSA se *institucionaliza* (Blanco y otros, 1985) como fruto de la confluencia de esfuerzos aplicados bajo el rótulo de «Psicología Social Aplicada» y teniendo el legado lewiniano como aglutinante y catalizador. La PSA alcanza el reconocimiento académico y social como resultado tanto de su propia maduración como de la exigencia de relevancia social —y el paralelo replanteamiento de la relación entre teoría y praxis— derivada de la crisis de la PS. Como «solución» (una de las soluciones) a la crisis, la PSA pasa a ser la mejor forma de revitalizar la PS conectando teoría y praxis, buscando verdades útiles además de «duraderas» y persiguiendo, en fin, una «investigación socialmente útil a la vez que teóricamente significativa» (*Applied Social Psychology Annual*, 1980).

Retos, dificultades y ambivalencias

Pero una cosa son los deseos y otra su realización práctica: es más fácil criticar lo estaido que construir una alternativa viable. Así lo atestiguan los comentarios y las anécdotas que salpican la variopinta, a veces colorista, literatura inicial del campo, que ilustran tanto las críticas y suspicacias hacia la PS que se hacía en aquellos días como los retos y las dificultades planteados a los pioneros de un campo que, emergiendo desde uno ya reconocido, busca su propia identidad sin renunciar del todo a la del campo matriz.

Relata, por ejemplo, Michael Argyle (1980), uno de los impulsores europeos de aplicación psicosocial, cómo un colega (Melzter) abortó una compilación sobre PSA ante el generalizado desconocimiento de la existencia de trabajos que cumplieran los criterios exigidos: que el trabajo se hubiera realizado y sus resultados hubieran sido evaluados; que tuviese carácter empírico, no meramente teórico o desiderativo; y que estuviera claramente ligado a un paradigma teórico o experimental de la PS. Dejo en el aire la pregunta del autor de si los criterios exigidos no eran excesivamente restrictivos. Nos interesan más las dificultades prácticas y la relativa desorientación a que se enfrentaban los pioneros modernos de la PSA. Así, Faucheux (1975) reconoce que su formación clínica, antropológica y grupal le resultaba más útil en su tarea de ayuda a personas y organizaciones que las teorías psicosociales y la formación científico-experimental que —exceptuando algunas ideas— apenas le había reportado beneficio aplicado alguno. Remacha, en fin, el conocido «aplicacionista» uruguayo Jacobo Varela (1974):

A las ciencias sociales les está costando mucho reconocer lo que otras ciencias han sabido desde hace tiempo: los problemas se resuelven en torno a síntesis centradas en los problemas, no por medio de más análisis teóricos (pág. 469).

Basten estas viñetas e impresiones para mostrar en clave introductoria el clima de la época y el espíritu de los «aplicacionistas» iniciales: los retos intuitivos, las dificultades existentes, la ambivalencia hacia sus «mayores» disciplinares —la PS dominante— y la relativa incertidumbre hacia los nuevos roles y tareas. No es que nieguen —como algunos interpretan— la existencia de una tradición aplicada en la PS, sino, más bien, subrayan las dificultades y carencias reales de esa empresa, cuestionando, a la vez, la adecuación de los métodos, conocimientos y valores implícitos de la PS dominante en la posguerra para esa empresa. Se censura implícitamente el limitado interés de la PS en su conjunto por las cuestiones sociales, manifestando, también, la perplejidad del practicante para articular la teoría psicosocial existente y las necesidades prácticas reales y mostrando tanto la indefinición conceptual de la PSA como la diversidad (y la bivalencia) de posturas existentes respecto de su relación con el campo matriz de la PS: se le quiere y se le rechaza; se pertenece a él, pero se busca diferenciarse o separarse, etc. Son estos temas importantes, ahora sólo destacados, sobre los que habremos de volver con más detenimiento a lo largo del capítulo.

Propósito, programa y objeción conceptual

Abordo en este capítulo la difícil tarea de definir la PSA. La dificultad de la tarea deriva de capturar en una foto fija un campo como la PSA, dinámico y móvil, poblado, además, de vaguedad primeriza y de variedad en los puntos de vista. Un campo, en fin, que como todo lo que emerge de una rebelión, se tiende a definir más por lo que *no* es y *querría* ser que por lo que es y ha logrado. Una cierta dosis de coherencia es exigible en tal situación a cualquier nuevo «ente» —científico o profesional— que pretenda alcanzar reconocimiento social. El realismo es necesario porque, parafraseando a Torregrosa (1982), no podemos inventarnos la PSA. La historia, las propuestas y experiencia acumuladas a ambos lados del Atlántico y algún intento local de síntesis señalan un camino que no se puede ignorar. Y es que cualquiera que sea su constitución futura, la PSA está, en gran parte, por construir, de modo que su orientación, carácter y contenidos «finales» están aún por aclarar.

Mi *propósito* en este capítulo es articular con coherencia, pero también realismo, lo que histórica, conceptual y operativamente resulte ser la PSA desde su discutida relación con su matriz disciplinar, la PS, y en función de la no menos discutida relación entre lo que es «básico» y lo que es «aplicado» en ese campo. ¿Cómo hacerlo? Primero, es preciso resumir ordenadamente los conceptos y puntos de vista relevantes sobre la PSA, examinando sus concordancias, discrepancias y nudos basales; segundo, haciendo una síntesis y pronunciamiento personal que incluya tanto una evaluación razonada de lo expuesto como propuestas de futuro en función de los defectos, las necesidades y las áreas a desarrollar. Antes de todo eso justifico el campo, señalando su potencial y logros iniciales; trazo su evolución histórica y temática en conexión tanto con la PS en su globalidad como con el contexto social. Sistematizo y ordeno la crítica —teórica, metodológica e institucional— a la PS dominante añadiendo mi propio punto de vista y sugiriendo soluciones potenciales. El examen y la

discusión de la polémica relación entre lo «básico» y lo «aplicado» marcan, desde ahí, la conexión con la definición, concepciones, modelos, definiciones y síntesis final sobre la PSA que, como he dicho, forman el núcleo conceptual —y el grueso espacial— del capítulo.

Objeción conceptual: práctica, no aplicación

Quiero dejar constancia, finalmente, de un matiz terminológico importante sobre la denominación «Psicología Social Aplicada». El adjetivo «aplicado» transmite una idea falsa —por excesivamente simple, mecánica y centrada en la PS— según la cual la PSA sería una mera traslación o extensión de aquélla a un tema o problema dado. Esa imagen semántica no es (en lo que respecta al «núcleo duro» de la PSA, excluyendo la investigación «aplicada») real. La aplicación implica una conexión más compleja y descentrada respecto de aquello a lo que se aplica (la PS en este caso) de lo que el término «aplicar» transmite usualmente. Una conexión con una singularidad propia que modifica sustancialmente lo que es esencial y lo que es instrumental (aquello que se aplica —así, un concepto o teoría— es esencial en PS pero *instrumental* en PSA) y la configuración misma de la tarea (y el papel) que se ha de ejercer. La aplicación psicosocial es (en general) una acción *práctica* distinta del ejercicio *intelectual* (de búsqueda teórica o científica) propio de la PS. Como tal implica un papel social diferenciado que incluye ingredientes centrales a la actividad práctica y básicamente ajenos a la empresa científica: habilidades técnicas, valores e intereses rectores e influencia decisiva del contexto político y económico en la realización y orientación de las actividades aplicadas.

Dado, sin embargo, que el uso del término «aplicado» es convención generalizada (en PS y en otros muchos campos), conservo el nombre de «Psicología Social Aplicada» (entrecorriendo a veces «aplicado» en función de su impropiedad semántica). Pienso, no obstante, que denominaciones como «psicología social práctica» o «práctica psicosocial» (incluso, «intervención psicosocial») implican menos violencia semántica a la realidad del campo. Lo polémico del tema de la aplicación y los frecuentes malentendidos desde la PS «básica» justifican, en mi opinión, la reserva terminológica expresada y, también, la conveniencia (ya señalada desde el comienzo del libro) de discutir y aclarar el significado (unitario o diverso) del término «aplicar». Aunque tal discusión reaparece continuamente a lo largo de este capítulo (sobre todo al hilo de la distinción «básico-aplicado»), quiero dejar constancia desde el comienzo del importante matiz conceptual sobre lo que es la PSA no reflejado en el uso convencional de la palabra «aplicada», uso que, resumiendo, responde más, en mi caso, a la convención que a la convicción y a la realidad reflejada por esa palabra.

JUSTIFICACIÓN: POTENCIAL Y RIESGOS

Recojo aquí algunas líneas generales de justificación de la PSA avanzadas por varios autores desde la doble perspectiva potencial (lo que la PSA puede aportar) y real (lo que ya ha aportado) junto con apreciaciones sobre las condiciones que habría de tener el campo para realizar ese potencial y sobre el balance de aportaciones globales, puntos éstos sobre los que se volverá más adelante. Incluyo también, como compensación y para evitar el triunfalismo, algunos errores y efectos adversos atribuidos al campo.

Fisher (1982a) aporta dos razones básicas para justificar la PSA; Argyle (1980) añade una tercera, bastante común en la literatura del campo:

- Todos los problemas humanos tienen aspectos sociales. Los problemas humanos más serios (explosión demográfica, pobreza, fanatismo, injusticia social, etc.) son primordialmente sociales involucrando formas más o menos complejas de interacción social.
- Nos estamos convirtiendo en una «sociedad de servicios humanos» en que tienen cada vez más relevancia e interés las relaciones y los procesos sociales (como la comunicación, negociación o toma de decisiones) y las actitudes y conductas que promueven el bienestar humano.
- Es importante comprender mejor el comportamiento social a través de análisis científicos concretos (o de temas sociales específicos, se sobreentiende).

Pero la PSA sólo podrá actualizar su potencial, añade Fisher, si trabaja con otras ciencias sociales, para alcanzar tres objetivos básicos:

1. Mejorar la comprensión de cómo interactúan —y se influyen mutuamente— las personas.
2. Ser más capaz de mejorar la calidad de la interacción social en áreas relevantes como: comunicación, negociación, resolución de conflictos, toma de decisiones y cambio social.
3. Comprometerse con el bienestar de todas las personas. En efecto, no basta saber (1) y saber actuar (2); necesitamos, además, mostrar interés por la gente y esperanza: sin esos elementos difícilmente pasaremos a la acción.

Cinco serían, pues, las bases de una PSA viable: contribución a la solución de los problemas sociales, mejora del bienestar humano, conocimiento psicosocial, habilidad técnica y base valorativa cimentada en el compromiso con el bienestar colectivo.

Amplíe y elabore los tres apartados justificativos: problemas sociales, bienestar humano y comprensión del comportamiento social; los dos primeros, desde mi propia exposición (Sánchez Vidal, 1993b), desde la perspectiva de la intervención; y el tercero, a través de la literatura psicosocial aplicada.

Problemas sociales

Los problemas de salud mental y aprendizaje individual que hasta hace algunas décadas centraban el quehacer del psicólogo han sido en gran parte sustituidos —tanto en extensión como en significación personal y social— por otros con un mayor contenido social (estrés, drogas y nuevas adicciones, delincuencia juvenil, problemas relacionales, fracaso y conflicto escolar, violencia y desintegración familiar, etc.) que podemos llamar genéricamente psicosociales y que, en función de sus raíces, precisan un abordaje más social y globalizado. Claro que llamarlos «problemas psicosociales» no resuelve sin más esos problemas ni significa que sólo tengan un componente psicológico y otro social. Viene a significar —o así se suele sobreentender— que las causas de la problemática están sobre todo en el nivel social (malfuncionamiento o desajustes

sociales) y las consecuencias (manifestaciones del «problema») en el psicológico, siendo, de alguna manera y por simplificar, los individuos más débiles «portadores» o padecedores de la patología del sistema social. Pero eso plantea numerosos interrogantes sobre el tipo de conocimientos precisos (y su articulación mutua) para abordar las soluciones a esos problemas y sobre el nivel (o niveles) en que habría que intervenir sobre fenómenos complejos (*no* sólo psicológicos y sociales) con contribuyentes multisectoriales como desorganización social, oportunidades económicas y disponibilidad de trabajo, significados culturales, medios de información, capacidades personales y actitudes vitales, etc.

Sin suponerle, pues, panacea de nada, la acción psicosocial es *más apropiada* (y tiene un mayor potencial paliativo) para abordar esa problemática que la clínica psicológica clásica centrada en la terapéutica individual. Y eso por varias razones:

- Es analíticamente *más aplicable* a las problemáticas contemporáneas, al contener conceptos y teorías que contemplan sus componentes sociales superando el simplista punto de vista de los problemas sociales como patología (véase el Capítulo 3).
- La amplitud poblacional y temática es, en consecuencia, superior al ser más aplicable a una gama amplia de problemas que afectan a un mayor número de personas y colectivos sociales.
- Debe mostrarse también *más eficaz* al incluir la intervención sobre los ingredientes sociales de esos problemas.
- La intervención psicosocial debe, por tanto, tener efectos *más duraderos* al actuar en un sustrato causal más «profundo» de los problemas, modificando sus raíces sociales.

Al lado de las potencialidades hay que recordar, también, los límites. Y es que, como psicólogos, nuestros conocimientos teóricos y nuestros afanes prácticos se han centrado más en la patología de salud mental (y su superación terapéutica), en el aprendizaje de actividades o en la corrección de los problemas de aprendizaje escolar que en los complejos y multifacéticos problemas psicosociales, muchas veces considerados impropios del quehacer psicológico, que todavía debe estar para muchos centrado en la conducta individual y sus causas internas, no en la conducta interactiva y sus determinantes socio-culturales. Y eso tiene sus costes en imagen social del campo y de la experiencia profesional e interventiva acumulada.

Desarrollo humano y dinamización social

Cubiertas ya en su mayoría las necesidades básicas, e inmersas en una ideología secular de la democratización del ocio y el bienestar terrenal, los miembros de las sociedades desarrolladas plantean demandas generalizadas de calidad de vida o desarrollo personal y, exigencias de democratización y dinamización social. También en este aspecto la acción psicosocial es por el nivel y la temática abordada mucho más apropiada que la tradición psicológica individual (salvadas algunas corrientes que se han ocupado del «potencial humano»). Y se pueden esgrimir argumentos similares tanto en la justificación del potencial de la aplicación psicosocial como en sus límites y exigencias, en ambos aspectos

(potencial y límites) corregidos al alza por la mayor novedad teórica y práctica de la tendencia positiva con respecto a la negativa.

- Aunque calidad de vida, desarrollo humano o bienestar social pueden ser considerados fenómenos genéricamente psicosociales y ligados a personas, sus determinantes (y contribuyentes) se sitúan en diversas áreas y niveles.
- Las oportunidades de acción psicosocial y su eficacia potencial son considerablemente más amplias que las de la acción psicológica clásica, sobre todo en cuanto a la «cobertura» demográfica (el número de personas a las que afecta). Con una reserva fundamental: el bienestar (o la felicidad) es un estado subjetivo y personal que depende finalmente de determinados sentimientos, vivencias y equilibrios internos no siempre modificables a través de determinadas acciones sociales externas. Que la felicidad o el bienestar vienen, simplificando, de dentro, no de fuera y que —a diferencia de otras áreas de necesidad o problemática clásicas— no se pueden garantizar resultados de bienestar desde una intervención social externa.
- Sabemos mucho más sobre la problemática psicológica —y, aunque menos, social— que sobre las potencialidades, capacidades positivas y poder de activación y cambio de personas, grupos y colectivos sociales. La indagación conceptual, empírica e interventiva ha de ser, pues, ingrediente capital de esta vertiente de la práctica psicosocial.

Comprensión del comportamiento social desde sus determinantes concretos

Justificación aportada por Argyle (1980), también implícita en los escritos de Cialdini (1980), Gergen y Basseches (1980) y Proshansky (1981). Se refiere a la oportunidad de enriquecimiento teórico (y metodológico) que brinda el contacto directo con el mundo social real y el trabajo aplicado, sobre todo desde la perspectiva comprensiva, y, según la experiencia de otros campos aplicados, la generación de hipótesis sobre la interacción y el comportamiento social. El estudio y análisis concreto y contextualizado y la práctica psicosocial tienen varias ventajas en el proceso de acumulación de conocimiento teórico y metodológico que podrían corregir y compensar la tendencia al exceso de formalización y abstracción de la teorización psicosocial al uso ya comentada en el capítulo inicial.

Ventajas derivadas del mayor realismo, concreción y capacidad inductiva de desarrollar teoría sobre el comportamiento y la interacción social:

- En toda su naturalidad real, tal y como se da en contextos socialmente «naturales».
- En toda su complejidad, sin destruir la integridad de los ingredientes constitutivos del comportamiento e interacciones sociales, así como la interrelación interna (de los ingredientes entre sí) y contextual (con el contexto y con elementos significados de él) de los componentes del comportamiento y la interacción social.
- Observando la evolución dinámica, procesos de adaptación y cambios inducidos (desde dentro o desde el contexto) en la estructura interactiva o conductual global.

- Analizando lo que sucede, al tiempo que intentamos modificar algún fenómeno o interacción relevante, en aplicación de la filosofía de la investigación-acción lewiniana: sólo intentando modificar el equilibrio de fuerzas existentes se nos harán manifiestas esas fuerzas y su naturaleza y podremos conocerlas directamente («experimentarlas»).

Logros y oportunidades desaprovechadas

Debemos ahora preguntarnos: ¿en qué medida se están haciendo realidad estas potencialidades?; o, parafraseando una conocida pregunta de la crisis psicosocial, ¿está avanzando la PSA? No es fácil responder a estas preguntas «desde dentro» y con una perspectiva temporal tan corta como las dos décadas transcurridas desde su nacimiento institucional. Hay, sin embargo, que intentarlo para confrontar realidades con deseos o, según se mire, reivindicaciones de iniciativas emergentes frente a realidades existentes. Con las precauciones indicadas, y en función de la autoridad de los testimonios que siguen, podemos afirmar que el campo ha alcanzado una madurez inicial en que puede exhibir ya ciertos logros y aportaciones como mínimo indicativos y promisorios.

Así, Rodin (1985) revisa la aplicación de la PS en la tercera edición del conocido manual en diez áreas del trabajo aplicado y de campo (como influencia social, atribución o apoyo social) que han hecho contribuciones relevantes al progreso teórico e integrado de la PS e investigación aplicada. Concluye que «la investigación aplicada puede convertirse en un terreno [apropiado] para el desarrollo y la *verificación de teorías* psicosociales a la vez que un instrumento para resolver problemas sociales» (pág. 864). Argyle (1980) ha recordado algunos temas *desaprovechados* de investigación aplicada: el desempeño y la satisfacción en los grupos de trabajo en función de características de esos grupos; la eficacia relativa de diversos enfoques (punitivo, análisis racional, etc.) usados para resolver los disturbios escolares; la aplicación de modelos «situacionistas» (que reconocen la importancia de la situación en la personalidad y conducta) de personalidad en la selección de personal; la aplicación en el campo social de los análisis de situaciones usados en los setenta para estudiar la personalidad (Magnusson y Endler, 1976). Como se ve, muchas de esas oportunidades desaprovechadas están ligadas a áreas —como el aprendizaje social o la personalidad— frecuentemente ignoradas en la PS como «no pertenecientes» al campo. La lección es que el contacto multidisciplinar podría evitar buena parte de estas ignorancias mutuas.

En el terreno metodológico, Saxe y Fine (1980) piensan que las dos vertientes —tradicional y aplicada— de la PS son necesarias a la vez que complementarias. Es su opinión —bastante común en el campo aplicado— que la PSA brinda una valiosa y doble oportunidad: metodológica de extender los métodos de la PS al contexto natural y teórica, poner a prueba la durabilidad de las teorías psicosociales. Un argumento metodológico adicional implícito es la oportunidad —casi necesidad— de *renovación metodológica* a la que fuerza el trabajo de campo y el contacto continuo con la realidad cotidiana. Algo perfectamente ilustrado por la propuesta de «evaluación macro-micro» de los autores y por sus interesantes ejemplos de análisis cuasi experimental como el del programa *Sesame Street* o la reorganización de las patrullas policiales en la ciudad de Kansas.

Riesgos: errores y efectos negativos

Junto al potencial y los logros de la PSA, conviene revisar sus fallos para ilustrar los peligros y riesgos que entraña el mal uso de la PS. Contrariamente a la creencia de que es mejor «esconder las vergüenzas» o «lavar la ropa sucia en casa», pienso que el practicante y el científico deben examinar cuidadosa y abiertamente los fallos de su instrumental y sus errores para aprender de ellos. Es más, creo que la potencia de una técnica o enfoque se muestran no sólo en sus efectos positivos, sino en los efectos negativos derivados de su mal uso. Es, por otro lado, cierto que los fallos, riesgos y errores prácticos plantean importantes y frecuentes problemas éticos como se verá en el Capítulo 5. Argyle (1980) menciona algunas áreas psicosociales en que la investigación fue incorrectamente usada. Añado otros citados por Anastasi (1979) de orientación más clínica y personal:

- Grupos de entrenamiento y encuentro, cuyos efectos adversos fueron escasamente investigados antes de su masiva aplicación industrial como consecuencia de la escisión entre los seguidores académicos y practicantes de Lewin.
- Persuasión masiva como la publicidad subliminal y otras técnicas utilizadas sin una base empírica sólida.
- La creencia popular de que la comunicación no verbal desvela las motivaciones inconscientes.
- El abuso de los rasgos de personalidad para seleccionar personas olvidando los factores contextuales y las posibilidades de falseamiento de cuestionarios bien documentadas en el campo de la personalidad.
- La «charlatanería» pseudocientífica en la ayuda psicológica o en la industria en forma, por ejemplo, del «efecto Barnum» (descripciones vagas aplicables a la mayoría de las personas).
- La frenología pseudocientífica que permitía atribuir características delincuenciales a los sujetos en función de sus formas craneales.
- El «efecto halo» (generalización de rasgos de personalidad a partir de una simple impresión personal) en la divulgación pseudocientífica o la selección de personas.

Entrando en el terreno de las *valoraciones globales* del estado de la aplicación social, Street y Weinstein (1981) señalan desde la Sociología Aplicada que, pese a su amplia gama de aplicabilidad potencial, las aplicaciones de la ciencia social tienden a ser puntuales, no acumulándose en un cuerpo coherente que pudiera servir como base suficiente y apropiada para actuar en los entornos institucionales reales. El potencial de aplicación de la ciencia social es sustancial, pero está aún por hacerse realidad dadas las grandes dificultades y complejas cuestiones implicadas. Apoyándose en Gouldner (1970), reiteran la convicción de que es preciso un compromiso social claro y consciente para dirigir explícitamente la ciencia social hacia el cambio social positivo, sin el cual el profesional carecerá de dirección o será insensible al uso inmoral o pernicioso que los grupos establecidos puedan hacer del conocimiento disponible.

Y volviendo a la PSA, retomo, modificada, mi propia síntesis (Sánchez Vidal, 1986) de sus aportaciones y logros:

① Reconocimiento de la multidimensionalidad de la empresa psicosocial intentando integrar conceptual y operativamente acción social, significación teórica y rigor metodológico en un proceso unitario y con sentido.

② Fundamentación teórica y metodológica de la acción social a escala micro (así, esbozos de teorías de la intervención social), superando tanto el crudo experimentalismo empirista legado por ciertas corrientes como el activismo social como el entusiasmo acrítico de los comienzos.

③ Afirmación de la relevancia social de los temas elegidos sin olvidar el desarrollo teórico.

④ Reconocimiento de la multideterminación de las cuestiones sociales y utilización consiguiente de enfoques explicativos y métodos múltiples y de una praxis pluridisciplinar.

⑤ Compromiso genérico con los valores humanistas potenciadores del desarrollo humano, el bienestar general y la calidad de vida como metas globales positivas de la acción aplicada, si bien en la realidad siguen predominando los enfoques deficitarios y los objetivos a ellos ligados: resolución y prevención de problemas sociales y abordaje de «cuestiones sociales».

⑥ Rescate de la «investigación-acción» lewiniana como forma de revitalizar la investigación de campo y de integrar dinámicamente teoría, investigación y práctica social.

⑦ Reivindicación —junto con ciertos enfoques teóricos fenomenológicos o subjetivistas— de la metodología cualitativa como forma más adecuada —muchas veces imprescindible— de estudiar ciertos aspectos de la interacción y la realidad social y de documentar los resultados de las intervenciones sociales.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y TEMÁTICA

A diferencia de la PS, cuya historia está ya básicamente escrita, en la PSA no existe la documentación y el consenso suficiente como para narrar una línea histórica aceptada por la globalidad del campo. La falta de consenso no se refiere tanto a los datos y acontecimientos mismos como a su significado evolutivo global, sujeto, como se verá, a polémicas varias, aparentemente menos ligadas a los hechos mismos, como al significado que el autor les atribuye según su posición ideológica en la relación «básico-aplicado» en el campo psicosocial y en la existencia de un supuesto cisma entre ambos aspectos.

Con esa premisa, intento aquí trazar la evolución histórica de la PSA siguiendo básicamente el guión expositivo de Reich (1981) y complementándolo o matizándolo con aportaciones de otras fuentes en momentos o temas concretos. Amplío, así, las pinceladas que sobre el devenir de la corriente aplicada en el conjunto de la PS se ofrecieron en el capítulo inicial. Argyle (1980), Kidd y Saks (1980b) y Deutsch (1975a) contienen también material histórico relevante. Blanco (y otros, 1985; con De la Corte, 1996) y Torregrosa (1996) han hecho, entre nosotros, aportaciones y análisis que comento al final. Reich contempla cinco etapas en el desarrollo de la PSA:

1. Primeros esfuerzos, antes de 1930.
2. Fundación en la década de los treinta.
3. Culminación inicial, década de los cuarenta.

4. Eclipse temporal, la «larga noche» de los cincuenta y sesenta.
5. Renacimiento e institucionalización a lo largo de los setenta y ochenta.

La Figura 2.1 sintetiza los acontecimientos sociales y la paralela evolución social de la PSA a lo largo de esas etapas.

Figura 2.1 Desarrollo histórico de la Psicología Social Aplicada (Reich, 1981; Anastasi, 1979).

| Período | Eventos sociales | Desarrollos en PSA |
|--|--|--|
| Fin siglo XIX- inicios XX Orígenes | Primera Guerra Mundial. | Formulación cuestiones sociales en términos psicosociales. Primeros experimentos sobre temas prácticos. Inicios Psicología industrial, publicidad. Pruebas de inteligencia. |
| Años 30 y 40 Semillas | Gran depresión. Grandes obras públicas. Regímenes fascistas. Segunda Guerra Mundial. | Fundación SPSSI * Kurt Lewin: investigación-acción e investigación de campo. APA **: búsqueda bienestar humano. Dedicación demandas bélicas Aparición <i>Journal of Social Issues</i> . |
| 1945 a mitad de los 60 Olvido temporal | Guerra fría y división en bloques. Desarrollo económico posbélico. Comunidad Europea. Guerra del Vietnam. | Cisma seguidores de Lewin. Gran teorización psicológica. Búsqueda respetabilidad científica siguiendo modelo ciencias naturales. Impacto de movimientos y demandas sociales. |
| Mitad de los 60 a 1982 Renacimiento y consolidación | Agitación social. Revolución mayo de 1968. Fracturas bloque socialista. | Crisis de la Psicología Social. Síntesis teoría/metodología/aplicación. Institucionalización PSA: 1971 <i>Journal of Applied Social Psychology, Psychological solutions to social problems</i> . 1975 <i>Applying Social Psychology</i> . 1980 <i>Applied Social Psychology Annual, Advances in Applied Social Psychology</i> . |
| España | Fin de la dictadura franquista, transición democrática y desarrollo económico. | 1969 Primeros psicólogos licenciados. 1982 Hacia un modelo integrado... 1985 Psicología Social Aplicada. |

* Sociedad para el Estudio Psicológico de las Cuestiones Sociales.

** Asociación Psicológica Americana.

Prólogo: esfuerzos iniciales

Esta etapa va desde finales del siglo XIX hasta 1930. En ella existen ciertas preocupaciones aplicadas entre los psicólogos sociales pero *no* en la PS en su conjunto, consistiendo la aplicación más en «traducir» las cuestiones sociales a conceptos psicosociales y analizarlas desde ellos que en realizar investigaciones empíricas de temas sociales relevantes o en usar prácticamente conceptos teóricos.

Se detectan, sin embargo, discrepancias en cuanto al volumen y relevancia de las aportaciones aplicadas en este período. Así, mientras Reich —que presenta el análisis más completo en su conjunto— sostiene que los textos de la época apenas muestran aplicaciones hasta la aparición en 1924 del de Floyd Allport que sólo incluiría, según él, contribuciones menores, Fisher (1982a; Capítulo 1) señala el contenido práctico del experimento de Triplett de 1897 o temas aplicados como los estudios de opinión pública o sobre resolución de conflictos incluidos en el libro de Ross (1908). Otros (Anastasi, 1979; Goldstein y Krasner, 1987), desde la aplicación psicológica general, mencionan los esfuerzos pioneros de Hugo Münsterberg y D. Scott en el campo industrial o de la publicidad a finales del siglo pasado y principios del presente, así como el importante impulso que para el esfuerzo aplicado supuso la Primera Guerra Mundial. De hecho, es en las décadas de 1910 y 1920 cuando empiezan a aparecer los primeros textos sobre Psicología Industrial (Münsterberg, 1913) y de la publicidad (Scott, 1908) y cuando se crean las primeras plazas académicas de «Psicología Aplicada». Puede ser, en todo caso, que estas aportaciones tienen carácter temáticamente limitado y minoritario. Quizá (aventuro) no se identifican como psicosociales en esa época, lo que explicaría que aparecen citadas en la literatura psicológica aplicada, *no* en la específicamente psicosocial.

También en esta época —finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX— y también en tensión constante con los intereses teóricos, arrancan en el campo sociológico las preocupaciones aplicadas por los «problemas sociales» (Ritzer 1995; Rubington y Weingberg, 1995). Se pueden mencionar en ese apartado las investigaciones ecológico-urbanas de la «escuela de Chicago» y las ligadas a la teoría de la desorganización social como causa de los problemas sociales o los trabajos agrupados bajo el epígrafe teórico de la «patología social» (Smith, 1911).

Años treinta: semillas

El período está dominado por dos elementos profundamente significativos para la empresa aplicada: uno externo, la «gran depresión» de 1929; otro interno, los esfuerzos renovadores de Kurt Lewin, que, comenzando en estos años, se prolongan y culminan a lo largo de los cuarenta. En esta década se siembran las semillas de una PSA que florece y toma forma definida, tras la larga «hibernación» posbélica, al hilo de la crisis de la PS.

- *La gran depresión* y sus secuelas constituyen un sonoro aldabonazo en la conciencia de las ciencias sociales reflejado en la producción investigadora y editorial de la época, donde se detecta un mayor interés por las cuestiones sociales. Así, el manual de Katz y Schanck (1938) dedica un capítulo a temas como las diferencias entre lo rural y lo urbano, clase social o política y propaganda. Se usa el enfoque aplicado para

estudiar movimientos sociales y medios de masas (Cantril) y se investigan los procesos de deliberación de jurados (Dashiell). Thurstone aplica su teoría de la evaluación y el escalamiento a la medición de actitudes; las encuestas de opinión de Gallup alcanzan amplio reconocimiento.

- *SPSSI*. Un grupo de psicólogos —y otros científicos— sociales fundan en 1936 la «Sociedad para el Estudio Psicológico de las Cuestiones Sociales» (*Society for the Psychological Study of Social Issues*, SPSSI). Entre ellos estaba Lewin. Incluyendo en su momento al 90 por ciento de los psicólogos sociales estadounidenses, la Sociedad se convierte rápidamente en una importante plataforma difusora del interés por los temas y aplicaciones sociales a través de actividades como la publicación de libros sobre las cuestiones y los problemas sociales.

Vista la época desde la perspectiva actual, Reich reconoce que la orientación del campo psicosocial estaba ya firmemente asentada en la búsqueda teórica y la investigación de laboratorio, de forma que la PS en su conjunto apenas fue alterada por estos acontecimientos, lo que no quiere decir que carezcan de significado. Al contrario: en esta década y en la que sigue se siembran las semillas de la orientación aplicada, que, como se indicó, fructificarán más adelante. Pero no podemos dejar de notar, antes de seguir, una característica de estas descripciones. A saber, el aroma de parcialidad que desprenden: estamos contando una historia de la PS *estadounidense* escrita (desde dentro) por psicólogos sociales estadounidenses... Habremos de volver sobre este tema antes de dejar la historia de la PSA.

Años cuarenta: cimientos

En esta década continúan los desarrollos e innovaciones introducidos por Lewin a los que se añade la reorientación organizativa de las asociaciones de psicólogos norteamericanos y, obviamente, la enorme influencia de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945).

- *La Segunda Guerra Mundial*. El efecto de la guerra sobre la PS ha sido ya descrito en el capítulo anterior. Si, por un lado, supone un progreso considerable para la aplicación psicosocial, genera, por otro, grandes resistencias en función de la absorción —no deseada por muchos— en los afanes aplicados y un gran deseo compensatorio de retornar a la «gran teoría» y al experimento de laboratorio. Ese deseo se deja sentir con enorme fuerza —y gran perjuicio para los esfuerzos prácticos y aplicados— tras la guerra y en los años cincuenta y sesenta, en cuyas postrimerías se comienzan a sentir las sacudidas de la crisis que implica la revitalización de la aplicación psicosocial. Sea como fuere, las demandas prácticas de la guerra suponen un poderoso acicate para el desarrollo de áreas psicosociales aplicadas como la moral, la propaganda y los efectos de las emisiones radiofónicas, la salud mental industrial, las relaciones internacionales o el perfil del «soldado estadounidense» estudiado por Stouffer y otros (1949a, 1949b) varios de ellos psicólogos sociales.
- *APA y el «bienestar humano»*. En 1945 (Goldstein y Krasner, 1987) se unen las dos asociaciones de psicólogos estadounidenses entonces existentes: la «Asociación para la Psicología Aplicada» (que agrupa a practicantes y profesionales) y la «Asociación

Psicológica Americana» (APA, foro de los psicólogos de orientación científica). Como fruto de la unión, el objetivo inicial de APA de «avanzar la Psicología como ciencia» se amplía al de «avanzar la Psicología como ciencia, profesión y como medio de promover el desarrollo humano», que tan fructífero va a ser como lema y bandera para los que propugnan la aplicación, e implicación, social de la Psicología.

- *Lewin e investigación-acción*. Generalmente considerado el fundador de la PSA, Kurt Lewin emigra en 1934 a EE UU pasando al mismo tiempo a concentrar su interés en la PS, donde echa a andar, a contracorriente del estrecho experimentalismo dominante, una serie de desarrollos fundamentales para el campo, sobre todo, para su vertiente aplicada. La mayoría de propuestas lewinianas maduran en estos años hasta su muerte prematura en 1947. Teniendo como marcos de referencia la conducta grupal y la investigación-acción, Lewin (1946/1997, 1951/1997) aborda cuestiones sociales como los estilos de liderazgo grupal o modificación de actitudes y comportamientos (sobre racismo, hábitos alimentarios, etc.) a través de la interacción grupal. Propone nuevos enfoques como la «investigación de campo» (*field research*) y la investigación-acción (*action research*, Capítulo 4) como alternativas metodológicas más apropiadas que el experimento de laboratorio para estudiar los temas sociales en sus contextos y para indagar directa y dinámicamente las acciones sociales.

Participa en el alumbramiento de la SPSSI y bajo su fructífero liderazgo se crean organizaciones que impulsan decisivamente la acción —e investigación— social: la Comisión para las Relaciones Comunitarias, nacida para resolver conflictos y promover el entendimiento entre razas y comunidades; el Centro de Investigación de la Dinámica Grupal, ligado a la investigación experiencial del grupo; los Laboratorios Nacionales de Entrenamiento (*National Training Laboratories*, NTL) para formar conductores de grupo y discutir temas grupales y sociales relevantes. Según Fisher (1982a) los NTL constituyen en estos años la punta de lanza del movimiento aplicado. En 1945 y 1947 aparecen dos revistas multidisciplinares básicas para el movimiento aplicado: el *Journal of Social Issues* (JSI, ligado a la SPSSI) y *Human Relations*.

¿Cuál es el significado de esta época, el poso que deja en la PS? A partir de Murphy (1965), Reich, (1981) y Fisher (1982a) podemos resumirlo en:

- Conciencia de la existencia de dos facetas o aspectos —teórico o básico y aplicado o práctico— distintos en la PS.
- Deseo ferviente de centrarse en la faceta teórica y en la experimentación de laboratorio como reacción a la exigencia generalizada de concentrarse en la aplicada durante la guerra mundial.
- Fermento de escisión, como consecuencia de las exigencias aplicadas bélicas, entre los dos aspectos —teoría e investigación por un lado y praxis por otro— que tan tenazmente había tratado Lewin de mantener unidos.
- Fusión de los avances metodológicos y la aplicación en ciertas áreas que contribuye a madurar notablemente el campo aplicado y alcanzar, desde ahí, su pleno desarrollo. Si bien el desarrollo metodológico desempeña un papel decisivo en la constitución de la PSA, hay que reconocer lo minoritario y temáticamente limitado de su fusión con la aplicación psicosocial de esta época.

- Articulación de una perspectiva coherente y viable de la PSA que, tras el paréntesis de las décadas por venir, resurge con fuerza en la última parte de los años setenta de las brasas dejadas en esta época y atizadas por la crisis de la PS.

Posguerra-años setenta: eclipse temporal y causas

El período puede calificarse como de hibernación o relativo olvido de la corriente aplicada en la PS. El auge de la teorización, el positivismo lógico y la experimentación de laboratorio unidos al resentimiento contra la aplicación y práctica obligados en los años pasados arrinconan el trabajo aplicado que se realiza esencialmente al margen de las corrientes dominantes. Dado que la época —y su final crítico— apenas tienen relieves aplicados, remitimos a la narración histórica del capítulo anterior y profundizamos aquí en las causas de la relegación de lo aplicado.

Razones de la relegación de lo aplicado

Merece la pena detenerse en las causas de la relegación de la aplicación psicosocial que, siguiendo a Deutsch (1975a) Kidd y Saks (1980b), Bickman (1980b) y Shippee (1979), podemos resumir en tres puntos:

- *Escisión teoría-praxis: cisma entre los seguidores de Lewin.* La Psicología posterior a la Segunda Guerra Mundial está dominada en gran parte por los seguidores de Lewin. Éste integró perfectamente teoría e investigación rigurosa y praxis socialmente relevante. La rapidez de su evolución teórica última y la pérdida prematura de Lewin como catalizador (Kidd y Saks, 1980b) y científico de «cabeza dura y corazón tierno» (Deutsch, 1992) dificultan, sin embargo, notablemente el mantenimiento del contacto entre sus seguidores. Se produce así en los años 1946 y 1947 una lamentable escisión entre los experimentalistas, cada vez más obsesionados por perfeccionar el método científico, y los practicantes, cegados por la pasión evangélica del *sensitivity training* y las relaciones humanas (Bickman, 1990b). El fracaso de los intentos de salvar el creciente distanciamiento tuvo graves consecuencias en la profundización de las diferencias entre teóricos y aplicados y en la bifurcación de dos corrientes de la PS hasta entonces razonablemente unidas. Kidd y Saks (1980b) destacan también el cese del contacto cara a cara entre los seguidores de Lewin debido al crecimiento del campo psicosocial, esparcimiento geográfico de las personas y desaparición del propio maestro que ejercía un indiscutible papel unificador como muestran los relatos de Bargal y otros (1992) y Deutsch (1992).
- *La búsqueda de respetabilidad científica y el sistema universitario de recompensas.* La unión de la búsqueda de respetabilidad científica (frecuentemente ligada al experimento de laboratorio como método a través del cual habían logrado sus progresos las ciencias naturales) y los sistemas de recompensas universitarios que primaban la cantidad de lo publicado («publica o muere») sobre su calidad o relevancia y —¡naturalmente!— la metodología «dura» (léase experimentalista) estimula la realización de muchas investigaciones de duración limitada, fácil realización y con

metodologías cuantitativas aceptadas. Así, buena parte de los seguidores de Lewin abandonan, según Kidd y Saks (1980b), la investigación de campo a gran escala ligada a instituciones autónomas como el Instituto de Tecnología de Massachusetts, en favor del trabajo, más «claro» y controlado y mejor recompensado, del laboratorio y el entorno académico. Eso, junto al abandono del cuidadoso análisis conceptual en favor del mero rigor experimental contribuye, además, al distanciamiento de las dos facciones y al desprestigio del enfoque aplicado.

- *Influencias sociales más amplias.* Señala Deutsch (1975a) que hasta la aparición en los años sesenta de movimientos sociales viables, el científico social de orientación aplicada sólo tiene una difícil alternativa para el ejercicio práctico e «insertarse» en la sociedad. La inexistencia de esos movimientos —con los que sintoniza ideológicamente— le priva de un aliado social básico con el que colaborar, quedando como única posibilidad la participación en programas sociales gubernamentales, algo a lo que el científico social se ha mostrado reticente viéndolo como una colaboración directa con un «establecimiento» político que, de una forma u otra «controlará» su trabajo. La alternativa (hay que añadir) plantea dos modalidades de ejercicio profesional diferenciadas con importantes consecuencias prácticas y teóricas: trabajar desde dentro del sistema, colaborando con las instituciones establecidas, o trabajar desde fuera de él, cooperando con los colectivos y movimientos sociales de base. Pero, sobre todo, y en último término, supone dos formas distintas de *relación con la sociedad* con muchas y muy importantes implicaciones sociales y teóricas sobre las que el psicólogo social debe hacer una profunda reflexión. Reflexión que al hilo del desmoronamiento empírico y del cuestionamiento teórico y constitucional crítico —examinado en el Capítulo 1— retomaré de forma sistemática en el siguiente apartado de crítica a la PS tradicional y, más esporádicamente, a lo largo del capítulo, en especial en sus conclusiones finales.

Situación actual: «renacimiento» e institucionalización

La intensa reflexión crítica experimentada por la PS a finales de los años sesenta y a lo largo de los setenta fuerza una profunda reorientación del campo al hilo de dos demandas recurrentes en la literatura del período:

1. La necesidad de estudiar *temas* socialmente *relevantes*.
2. La utilización de *métodos* de investigación que, trascendiendo el experimento de laboratorio, permitan investigar los fenómenos sociales en su *ambiente natural*, en su integridad y globalidad.

Como ya he señalado, los instrumentos conceptuales, metodológicos y prácticos precisos para satisfacer esas insistentes demandas se habían ido desarrollando —sin hilo argumental entre sí— a lo largo de las décadas anteriores, sobre todo en los años cuarenta. Sólo faltaba unir las diferentes líneas de la empresa psicosocial (la mortecina herencia de la acción social lewiniana por un lado y las técnicas cuasi experimentales y de evaluación aplicada por otro) al calor de las demandas críticas y de la nueva conciencia creada para alcanzar una nueva síntesis: la PSA. Síntesis que es «producto» inmediato de la crisis, respuesta —y solución— parcial a ella.

Evidencias de esa síntesis y de la viabilidad de la empresa aplicada jalonan sin pausa la década de los setenta, intensificándose en los primeros años ochenta, punto álgido y visible de su constitución. En 1971 aparece el *Journal of Applied Social Psychology* para «servir de puente entre las áreas teórica y aplicada de la PS». Se publican varios libros centrados en la investigación de campo o la aplicación: Evans y Rozelle (1970); Bickman y Henchy (1972); Swingle (1973). En 1971 ve la luz el decisivo texto de Varela *Psychological solutions to social problems* abanderando la «tecnología social». Se expresan (Helmreich, 1975) dudas sobre el potencial real del campo que son ampliamente respondidas en positivo por Bickman (1976) y Ryckman (1976). En 1973 se celebra en Mallorca una conferencia sobre la aplicación de la PS que genera un libro de lecturas (*Applying Social Psychology*, 1975), coordinado por Deutsch y Hornstein, que puede considerarse el primer texto general del campo.

En los ochenta, el número de series y manuales se multiplica. En 1980 coinciden dos series monográficas: *Applied Social Psychology Annual* (auspiciada por la SPSSI y dirigida por L. Bickman) y *Advances in Applied Social Psychology*, publicado por Kidd y Saks. Oskamp publica a partir de 1984 el *Claremont Symposium on Applied Social Psychology* sobre temas especializados. En Europa, aparecen el *Progress in Applied Social Psychology* (compilada por Stephenson y Davis, 1981) y dos volúmenes del *Confronting Social Issues: Applications of Social Psychology* (1982). En 1982 se publica *Social Psychology: An applied approach* de Ronald Fisher, primer manual integrado del campo, seguido por dos más directamente titulados *Applied Social Psychology*: uno de Oskamp (1984) y otro, más reducido y divulgativo, de Weyant (1986); y, en 1991, de la revista *Journal of Community and Applied Social Psychology*. Los manuales de PS dedican amplio espacio a la aplicación y las revistas generales del campo organizan secciones o números monográficos.

También en España se registra una amplia respuesta aplicada en el campo de la PS. En 1982, Morales introduce el tema en el capítulo «Hacia un modelo integrado de Psicología Social Aplicada» del libro de lecturas de Torregrosa y Crespo. En 1985, Morales, Blanco y colaboradores generan un libro, *Psicología Social Aplicada*, básico para la introducción y difusión del campo en nuestro país. En 1987 aparece *La intervención Psicosocial* (Barriga y otros), un volumen de lecturas con aplicaciones concretas; en 1988, dos textos sobre el tema vecino de la *Psicología Comunitaria* (Martín y otros, Sánchez Vidal). Ya en la década de los noventa se publica *Psicología Social Aplicada* (Clemente, 1992). En 1993 coinciden un volumen más teórico, *Aplicaciones de la Psicología Social* (Gómez Jacinto y otros) con dos centrados en experiencias interventivas: *Programas de Prevención e Intervención Comunitaria* (Sánchez Vidal, 1993c) e *Intervención Psicosocial* (Musitu y otros); y, en 1996, aparece un volumen teórico-práctico desde la perspectiva interventiva, *Intervención Comunitaria* (Sánchez Vidal y Musitu), y otro (*Psicología Social Aplicada*; Álvaro, Garrido y Torregrosa), que podemos considerar el primer manual temático del campo.

También, y casi simultáneamente, echan a andar dos revistas: la *Revista de Psicología Social Aplicada* (Peiró y Rodríguez Marín, 1991), de corte académico; e *Intervención Psicosocial* (Casas, 1992), de orientación profesional. He obviado en esta enumeración material monográfico (como el campo de las organizaciones, que tiene una producción editorial amplia) o relacionado con la PSA que harían esta enumeración interminable. Varios volúmenes más sobre intervención psicosocial y actuación psicológica en los servicios sociales se han añadido en los últimos años. En cuanto a la Psicología Aplicada existen numerosos documentos que también incluyen aspectos psicosociales. Por ejemplo y sólo

por citar algunos foráneos y nacionales: Anastasi, 1979; Coll y Forns, 1980 y 1981; Feldman y Orford, 1985; Gale y Chapman, 1984; Goldstein y Krasner, 1987. Los temas están también crecientemente presentes en otros espacios institucionales como los Congresos Nacionales de Psicología Social, jornadas (así, las Jornadas de Psicología de la Intervención Social), cátedras universitarias específicas o cursos de posgrado.

La dilatada, que no exhaustiva, enumeración anterior documenta la indiscutible **institucionalización** de la Psicología Social Aplicada. ¿Que sucederá en el futuro? ¿Es la Psicología Social Aplicada una de las muchas modas que puntúan el azaroso devenir de las ciencias sociales? Volveremos sobre estas cuestiones al final de este apartado histórico. Debemos antes resumir, en clave más analítica y polémica que propiamente histórica, ciertos análisis de contenido de la literatura psicosocial aplicada y algunas matizaciones y discrepancias históricas apuntadas entre nosotros con respecto al hilo argumental —centrado en la descripción de Reich, Deutsch y otros autores citados al comienzo— de la historia de la PSA narrada y su significado.

Contenido temático

Complemento de la narración y comentario histórico con el análisis de contenido de la literatura psicosocial realizado por Blanco y otros (1985) a partir de los artículos publicados por el *Journal of Applied Social Psychology* (JASP) entre 1971 y los años ochenta.

Entre 1971 y 1974 los contenidos del JASP reflejan tanto el llamamiento «crítico» a la relevancia social como la incidencia de los acontecimientos sociales exteriores: guerra del Vietnam, revoluciones europeas, etc. Domina (resumen los autores) el tema de los «problemas sociales» siendo la participación política y el extremismo, las relaciones raciales y las tensiones grupales las categorías más tratadas. Otras líneas —como la conducta de ayuda— deben ser también citadas.

Entre 1975 y 1978, tras los cambios editoriales del JASP, continúan los temas típicos de la sociedad estadounidense y las preocupaciones políticas de la época anterior: relaciones raciales y discriminación, tensiones grupales, crecimiento de la población y hacinamiento, violencia, pobreza, polución, etc. El interés por la discriminación pasa de la raza al sexo como efecto del repliegue conservador y del auge del movimiento feminista y persisten lo que los autores tildan de modas teóricas: el altruismo o los efectos del sistema legal. En conjunto, y trascendiendo las apariencias, los autores notan un repliegue del compromiso social pasado (reflejado en la desvinculación de la realidad y los problemas sociales dominantes) y un tono pacifista y respetuoso del orden establecido visto como reflujo conservador y vuelta a la normalidad precrítica: los estudiantes se desmovilizan y vuelven a las aulas.

Después de 1979. Los contenidos del JASP reflejan el nuevo espíritu de época: individualismo, subjetividad, desencanto de lo grupal, abandono de lo social y los problemas sociales. La crisis de la PS se da por zanjada, aunque sin acuerdo sobre su significado y consecuencias (Lewicki, 1982). Los temas aplicados se batan en el doble frente de la relevancia social pero, también, de las preferencias editoriales y modas como, según los autores, el ambiente, las aplicaciones jurídicas, la corriente conductual o el apoyo social en la salud. La época individualista así inaugurada tiene como trasfondo ideológico en PS la noción del individuo como receptor pasivo de influencias sociales frente a otra —dominante en los sesenta— de sujeto activo participante en el cambio social.

Más recientemente, Blanco y De la Corte (1996) han actualizado los datos sobre temas publicados por el JASP y la *Revista de Psicología Social Aplicada*, así como los recogidos en los Congresos Nacionales de Psicología Social. Esos datos les llevan a afirmar, en el contexto de un apasionado argumento contra el desgajamiento de la PSA respecto de la PS, que los contenidos de las revistas de PSA no difieren de los de cualquier manual de PS al uso porque (sostienen implícitamente) ésa siempre ha mantenido preocupaciones aplicadas relevantes. Dejo por ahora este tema que retomo en el Apartado 5.

El análisis de Blanco y otros (1985) merece, en cambio, valoración y matización aquí. Dejando de lado los contenidos «factuales» que lo basan, la interpretación está, en mi opinión, cargada de subjetividad —arbitrariedad en ocasiones— que puede fácilmente prede-terminar las conclusiones en la dirección deseada. Así, ¿por qué determinados tópicos psicosociales (como los jurídicos o los ambientales) son tildados de modas y otros no, cuando unos y otros acreditan similar permanencia histórica?; o, ¿por qué se excluyen del análisis revistas como *Intervención Psicosocial*, que, por su origen *no* académico, reflejan una visión sustancialmente distinta de la aplicación psicosocial?

Matices y discrepancias históricas

Dos conocidos psicólogos sociales españoles, Amalio Blanco y José R. Torregrosa, han hecho recientemente (en el libro *Psicología Social Aplicada* de 1996) aportaciones históricas de signo distinto que incluyo y, en un caso, comento ahora.

Para Torregrosa, Hobbes y Lewin representan el pensamiento científico surgido de la revolución científica que sigue al Renacimiento, coronado por la «tecnociencia», que aplica a las ciencias sociales las expectativas utilitaristas —y la epistemología naturalista— características de la racionalidad moderna. Lewin toma la Física como referente central (así lo evidencia su teoría del campo) y al médico y al ingeniero como representantes de la «tecnociencia». Carece, sin embargo, de una teoría de la acción que fundamente su teoría de la investigación-acción.

Blanco y De la Corte (1996), partiendo de la negación rotunda a distinguir una PSA autónoma de la PS y de la subordinación de la praxis a la teoría, exponen varias opiniones y aportaciones históricas en apoyo de la tesis de que la PS ha estado siempre interesada en las cuestiones sociales. Arremeten contra el esquema diferenciador básico-aplicado de Bickman (del que tratamos más adelante, en el Apartado 5) y contra el análisis histórico de Reich, al que atribuyen esquematismo conceptual, escasa documentación y errores factuales y de perspectiva en la ubicación de autores y obras. Recuerdan, por fin, la sensibilidad aplicada de autores psicosociales como George H. Mead, Durkheim, Otto Klineberg, D. Cartwright, M. Deutsch, George Miller, Likert, D. Katz y otros.

¿Qué decir de los comentarios históricos de Blanco y De la Corte? Sorprende, de entrada, el tono de dureza empleado para juzgar los trabajos de Reich y Bickman, cuya relevancia en el campo de la PSA creo sobradamente acreditada. Parecen reflejar una animosidad que tiende a nublar, más que a clarificar, las cuestiones discutidas. La carga contra Reich peca, en mi opinión, de parcialidad y, desde el punto de vista argumental, parece basarse en un malentendido. Reich (1981) *no* niega la dimensión personal del interés aplicado en la historia de la PS, sino —como se deduce de las citas que siguen— su dimensión *institucional*, como acervo común del campo psicosocial:

Mientras que los psicólogos sociales como grupo han demostrado consistentemente un interés personal permanente por hacer su ciencia relevante para las cuestiones sociales importantes, desde un punto de vista histórico, la cuestión es determinar cuándo la ciencia (en lugar de los intereses personales) comienza a ser traída a colación para resolver esas cuestiones. (pág. 49)[...] Sin embargo, visto con perspectiva histórica, podemos apreciar que la orientación del campo como tal no fue fundamentalmente alterada en ese momento por la presencia de la orientación activista de SPSSI o por el modelo de actuación de Lewin. La tendencia del campo hacia las cuestiones teóricas y de laboratorio estaba ya establecida a esas alturas y continuó haciéndose más fuerte. (pág. 51)

Está claro que lo que Reich echa en falta es la dimensión institucional de lo aplicado, su traducción en conciencia colectiva del campo: «la convergencia de los esfuerzos aplicados de los psicólogos sociales bajo el rótulo común de “Psicología Social Aplicada”» que el propio Blanco y otros (1985; pág. 14) reconocen como «algo reciente». No hay, pues, contradicción de hecho entre los argumentos de Reich y Blanco respecto de la existencia de intereses aplicados en la PS. Sí hay, en cambio, divergencia en las asunciones analíticas y en las interpretaciones de esos hechos. Reich ve esos intereses aplicados como insuficientes por sí solos aunque precursores de desarrollos posteriores de la orientación aplicada. Blanco parece verlos como suficientes y satisfactorios, quizá considerando que no deben generar desarrollos disciplinares más autónomos.

Valoración: mimetismo cultural y perspectiva de futuro

La falta de perspectiva temporal y de consenso conceptual sobre el devenir histórico impide hacer una valoración razonable de la corta (o no tan corta, según donde comencemos) historia de la PSA. Sí quiero anotar, sin embargo, dos reacciones inmediatas suscitadas por la narración histórica y el comentario de Reich sobre el futuro del campo.

Primera reacción: el carácter *controvertido* de la narración histórica, ya notado al comenzar el apartado, en cuanto implica aspectos ideológicos asociados a la identidad de la PS (¡y de los propios psicólogos sociales!) y al carácter «constituyente» que puede adquirir un desarrollo histórico cuando alcanza la relevancia y el *status* de otro ya establecido o tiene aspiraciones «autonomistas» con respecto a él. El problema es que, como se ha visto, la controversia genera en ocasiones más emoción que debate de ideas, más calor que luz..., lo cual acaba distorsionando el debate en su conjunto y empañando de emoción y valoración partidista la argumentación, disfrazando a veces de hechos y razones lo que no pasa de ser valoración personal.

Segunda: el localismo estadounidense que rezuma la historia y discusión precedentes y la postura que se ha de adoptar ante él. La PSA ahí retratada (los hombres, las revistas, las preocupaciones, las ideas...) es esencialmente —y a veces casi exclusivamente— una empresa *estadounidense* con frecuencia alejada del sentir y la vivencia de los psicólogos sociales de otras sociedades que pueden (podemos), sin embargo, caer en la tentación de tomarla por su propia historia, cuando no lo es. Cuesta trabajo, por ejemplo, imaginar aquí la airada reacción ante una experimentación de laboratorio prácticamente inexistente entre nosotros. La adopción de temas y enfoques ajenos no es un asunto simple: tiene ventajas e inconvenientes.

Ventajas: en la medida en que esos temas (se trate de conceptos, teorías, enfoques, hábitos o valores) funcionan como referente positivo en otras sociedades (porque vienen de EE UU), facilita enormemente la difusión de corrientes y enfoques renovadores —como la propia PSA— que llevaría mucho más tiempo y esfuerzo cultivar desde el solo impulso local.

Inconvenientes: buena parte de los elementos adoptados puede resultar irrelevante o inapropiada fuera del contexto social y cultural que los generó. La adopción mimética de temas, enfoques o valores ajenos como si fueran propios en función del prestigio del país del que procede, contribuye a:

1. Una *homogeneización* inaceptable —la parte rechazable de la «globalización» cultural—.
2. *Descontextualizar* contenidos que teniendo sentido en su contexto social original no lo tienen en otros que demandan conceptos, enfoques o valores distintos.
3. Difundir como conceptos, valores y prácticas universales lo que son sólo nociones, valores y prácticas locales. Los ejemplos abundan. Los valores de individualismo, competitividad, libertad individual e iniciativa privada, típicos de la forma estadounidense de entender la vida social, se extienden —vía «neoliberalismo»— como valores universales arrinconando a la solidaridad, justicia social y responsabilidad pública más propios de otras constelaciones culturales como las europeas. O el modelo de Psicología de las Organizaciones (o de relaciones laborales) basado en tales valores deviene el único o mejor de los posibles porque viene «de América». O se identifica la propia PS con la concepción estrechamente empírica (apoyada en el conductismo, el pragmatismo y el funcionalismo) dominante en EE UU. O se trata cuantitativa y empíricamente un tema que necesita (también) de análisis conceptual y valorativo. O, en fin, se extienden preocupaciones, contenidos o interés de la PSA estadounidense (racismo, desintegración social, etc.) como si fueran los nuestros, cuando no lo son.

¿Qué postura debemos adoptar ante este asunto de la difusión como «ciencia» de elementos socioculturales estadounidenses y del mimetismo tan frecuente entre nosotros con respecto a esos elementos? Pienso que, simplificando un tema bien complejo, en PSA, como en otras áreas, debemos ser precavidos respecto de los contenidos teóricos, técnicos o valorativos importados, poniendo *distancia analítica* —y sometiénolos a prueba empírica— en lugar de adoptar una actitud de sistemática y complaciente aceptación o de cerrado rechazo. Y aceptánolos en todo o en parte, según su adecuación sociocultural y valía empírica, para los temas y las preocupaciones que nos interesan a nosotros, no a los estadounidenses. Sin ignorar, por un lado, el hecho de que esos elementos pueden tener cierta «validez predictiva» anticipando tendencias sociales que acaban extendiéndose a otros países (así, la fragmentación social e individualismo ligados a la industrialización), ni, por otro, la insidiosa «exportación» de valores —como los ya indicados— y significados acompañantes que es preciso examinar, y en su caso rechazar según el caso y contexto de destino. (Así, la desvinculación social y el individualismo colectivamente aceptados como compañeros inevitables de la industrialización y el progreso material).

Perspectiva: la larga sombra de Lewin y el futuro de la PSA. ¿Podemos extraer alguna orientación de la discusión precedente? ¿Cuál es el futuro de la PSA? Reich (1981)

concluye su revisión histórica preguntándose si la PSA no será una moda más de un campo —la PS— notado por su tendencia a los gustos pasajeros. Piensa que no, argumentando que si bien el campo no está aún totalmente clarificado y el laboratorio parece el medio metodológico donde los psicólogos sociales (estadounidenses, obviamente) se encuentran aún más cómodos, la PSA actual es una actualización de una de las tendencias históricas fundamentales del campo psicosocial. Las incertidumbres sobre el futuro del campo giran, según el autor, en torno a tres puntos básicos:

- Cómo se ha «saldado» la reciente crisis de la PS.
- El papel que ha tenido Lewin, cuya obra ha fructificado en el desarrollo de la PSA.
- El significado real de su influencia, de su noción sobre el desarrollo futuro de la PS y las ideas, básicas, pero incompletas, que acuñó.

Estoy de acuerdo con Reich: da la impresión de que si bien las ideas teóricas y operativas de Lewin tienen gran interés para la aplicación psicosocial, su frecuente inconcreción las convierte en cascarones medio vacíos donde cada uno pone lo que le parece invocando la autoridad del maestro y usándolas luego a su conveniencia con un sentido frecuentemente alejado del originalmente atribuido por Lewin. El caso de la investigación-acción es, como veremos en el Capítulo 4, ejemplar a ese respecto. Parece hora de que la PSA comience a volar con sus propias alas, en vez de aferrarse tan acriticamente a las muletas de Lewin. (También Potter expresa —Capítulo 4— una opinión similar).

CRÍTICA DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL Y RIESGOS IMPLICADOS

Amplíe y ordene aquí la crítica a la PS dominante vertida en el Capítulo 1 y en los inicios de éste, sistematizándola y ordenándola en los apartados teórico, metodológico e institucional y sugiriendo en cada caso soluciones posibles a partir de la literatura o de la elaboración propia. Algunos puntos son retomados más adelante en los correspondientes capítulos temáticos: Capítulo 3, en los temas teóricos; Capítulo 4, en los metodológicos; y Capítulo 5, en los aspectos prácticos y de relación con la sociedad. La Figura 2.2 resume la crítica teórica, metodológica e institucional junto a las soluciones sugeridas en cada caso.

Crítica a la teoría psicosocial

El problema básico en este aspecto es cómo articular «teoría» (cualquiera que sea el significado del término) y praxis o aplicación, establecer qué tipo de relación deben mantener. El problema tiene dos aspectos: uno, el significado del término «*aplicación*» como conector de teoría y acción práctica y expresión de su articulación mutua; dos, el tipo de *teoría* deseable o necesaria para la «*aplicación psicosocial*», y la adecuación del acúmulo teórico existente en la PS para la acción aplicada tan cuestionada en las anécdotas y comentarios de con que se inició el capítulo. Las críticas generales a la teoría son tratadas ahora; las relacionadas con la aplicación figuran, como parte de la metodología, en el Capítulo 4.

Figura 2.2 Crítica a la Psicología Social tradicional y soluciones.

| | Crítica | Soluciones sugeridas |
|---|--|--|
| Teoría | Irrelevancia. Trivialidad. Débil validez empírica. Inadecuación a la práctica. Inadecuación del modelo positivista subyacente. | Fortalecimiento teoría, análisis teórico. Marco teórico global. Multidisciplinariedad. Investigación centrada en las cuestiones sociales. Síntesis de conocimiento utilizable. Reconocer papel instrumental de método. |
| Metodología: Inviabilidad social de la experimentación naturalista de laboratorio | Minimiza validez externa. Artificialidad. Esquematismo. No representatividad de condiciones sociales reales Reactividad situacional. Problemas inferencia estadística. | Fortalecimiento teoría y admisión papel instrumental método. Multimétodo. Metodologías cualitativas. Diseños correlaciones y cuasi experimentales. Investigación multiniveles. Metaanálisis. |
| Institución / Práctica | Descuido de los valores. Pretensión neutralidad y objetividad. Olvido dimensiones éticas y políticas en análisis y acción social. Descuido responsabilidad social psicólogo. Olvido rol y habilidades prácticas. Concepción unidisciplinar. | Reconocimiento dimensiones valorativas del análisis y acción social. Abordaje cuestiones éticas y políticas. Debate y articulación de posturas socio-políticas globales. Abordaje de aspectos prácticos rol interventivo psicosocial. Colaboración multidisciplinar. |

La teoría psicosocial es acusada desde la literatura crítica y psicosocial aplicada de ser irrelevante, trivial, débil, inválida, inadecuada o imposible. Enuncio cada aspecto crítico, extendiéndome y calificando algunos, y resumo, después, las soluciones o «salidas» posibles.

- *Irrelevancia social.* La PS, como ciencia de la interacción social, debe ocuparse de las cuestiones relevantes para la sociedad. Un punto de coincidencia de la mayoría de críticas es la falta de relevancia social (que probablemente debe ser distinguida de la relevancia teórica) de muchos de los temas investigados.

- *Trivialidad*. El reproche, conectado con el anterior, se dirige aquí hacia la banalidad de los divertimentos y pasatiempos de la investigación experimental al uso en perjuicio de la obtención de conocimiento sobre la interrelación humana relevante y/o habitual en la vida diaria, que debería constituir su verdadera meta.
- *Debilidad*. Varios autores (como Proshansky y Turner) han criticado la endeblez —o el abuso— de la teoría en PS causada en buena medida por su sacrificio a —y «contaminación» por— la metodología experimental y sus exigencias procedimentales.

Proshansky (1981) resume, mediante cinco formas de abuso, las dificultades de la teoría en PS:

1. *Ignorancia* de la teoría y de las asunciones impuestas implícitamente por el método mediante, por ejemplo, el diseño experimental o las medidas usadas.
2. *Arbitrariedad* o inconsistencia de la *definición*, análisis conceptual y «operativización» de conceptos y variables.
3. *Contaminación metodológica* derivada de las exigencias (precisión, objetividad, atomización analítica, etc.) del método experimental que fragmenta los fenómenos sociales, destruyendo su integridad holística.
4. *Olvido* de los *niveles de análisis supraindividuales* —organizacionales, comunitarios e institucionales—, que acaba distorsionando los fenómenos estudiados al explicarlos sólo desde las influencias individuales.
5. *Rechazo prematuro* de la teoría desde datos o sistemas de prueba científica y evaluación programática que carecen de poder para verificar (aceptar o rechazar) hipótesis.

Como se ve, estos problemas derivan, en buena parte, de la subordinación de la teoría (en general, de todo el proceso de desarrollo de la ciencia social) a la metodología dura (experimental) como criterio central, si no único, de «cientificidad». Suponen, en ese sentido, tanto una crítica teórica, por defecto, como metodológica, por exceso.

- *Invalidez*. La invalidez de ciertos hallazgos empíricos fue uno de los detonantes de la crisis de la PS y la causa del destronamiento del método experimental con que se habían obtenido. Desde el punto de vista aplicado, la limitada validez de una teoría cuestiona seriamente su utilidad como guía analítica y operativa. A diferencia de las áreas teóricas en que la validez es un tema de discusión empírica o retórica, en la acción práctica puede tener serias consecuencias sobre las vidas de las personas y sobre los recursos de la comunidad. No es éste un argumento contra el uso práctico de la teoría psicosocial en general, sino contra aquellas teorías que carecen de aval empírico. En general, y en el estado de desarrollo del campo, las teorías deben usarse con cautela en función de su respaldo empírico y ser evaluadas en la práctica en condiciones restringidas (pruebas piloto) antes de poder usarse generalizadamente.
- *Inadecuación de la teoría a la praxis*: la queja básica desde la aplicación psicosocial que indica la difícil convivencia —constatada en la mayoría de ámbitos prácticos o aplicados— de teoría y práctica. Esa dificultad se agrava si tal convivencia se plantea básicamente como dependencia unidireccional de la práctica respecto de la teoría, en lugar de cómo una interacción bidireccional y de simetría variada, lo que

respondería más a la realidad. Simplificando, se pueden clasificar las dificultades de la teoría en la acción práctica en dos apartados:

- a) Inadecuación de la propia teoría.
- b) Inadecuación de los procedimientos de aplicación.

Respecto de la adecuación de la teoría psicosocial, los puntos de vista recogidos en la literatura aplicada son diversos: algunos, como Varela, son abiertamente positivos y posibilistas; otros (Deutsch, 1973, 1975a; Cartwright, 1978; Proshansky, 1981; más matizadamente, Kiesler, 1980 y Fisher, 1982a) censuran, en cambio, la limitada utilidad de esa teoría en función de la *inconcreción* y exceso de *abstracción* de la interacción e influencia que contemplan, y a su excesivo *individualismo*.

Aunque las dificultades ligadas a la «*aplicación*» son tratadas en el Capítulo 4, se puede avanzar aquí un argumento metodológico bastante simple al que remite la mayoría de causas de la inadecuación de la teoría a la práctica. Gran parte de los problemas de la práctica derivan de elementos *extrateóricos* que son, sin embargo, parte fundamental de la práctica (no contemplados, como ya se ha señalado al introducir el capítulo, en el término «*aplicación*»): factores políticos y económicos (voluntad de inducir cambios sociales o disponibilidad de los medios económicos precisos, intereses políticos o institucionales presentes); técnicos (existencia de técnicas interventivas adecuadas y eficaces) y de rol; sociales (existencia, actitud y motivación de los actores sociales), etc.

Trasladando la discusión al plano del rol, puede ser útil aportar el punto de vista de Lewin sobre el tema recogido por Cartwright (1978). Lewin pensaba que el teórico y el practicante tienen intereses comunes y tareas interdependientes, estando el primero obligado a aportar teorías útiles, esto es, teorías apropiadas para resolver los problemas sociales. Una teoría útil sería aquella que trata sobre los *determinantes concretos de la conducta* en el *espacio vital* específico del individuo e incluye los efectos sobre esa conducta de grupos, instituciones y procesos sociales más amplios. La mayoría de la teoría psicosocial contemporánea (así, disonancia o atribución) trata básicamente, prosigue Cartwright, sobre procesos cognitivos dentro del individuo, menospreciando determinantes supraindividuales importantes de la conducta como los grupos, las organizaciones, el poder social o los recursos económicos. Concluye el autor: «la Psicología Social se ha hecho recientemente cada vez menos social y, en consecuencia, carecemos de la clase de teoría que pudiera ser usada en la construcción de programas de acción social que intentan resolver algunos de nuestros más serios problemas sociales» (Cartwright, 1978; pág. 175).

- *Imposibilidad*. La crítica se torna aquí más radical y se eleva a un nivel más alto. No es tanto que las teorías de la PS no sean apropiadas para el trabajo aplicado, sino que es imposible usarlas como «verdaderas» teorías según el modelo naturalista de principios generales universales y relaciones estables entre variables. La negación de la posibilidad de construir verdaderas teorías en el sentido positivista de la ciencia natural toma cuatro formas básicas, implicando las primeras tres formas distintas —histórica, cultural y contextual— de contingencia y la cuarta la intencionalidad humana:

- *Histórica*. Defendida básicamente por Gergen: si los fenómenos psicosociales son esencialmente históricos (contingentes, idiográficos), no es posible una ciencia social como tal. Versión suavizada del enfoque histórico sería la «sociología del conocimiento» en la medida en que esa, y otras tendencias similares, subrayan el papel de las fuerzas y los actores sociales en la conformación del conocimiento.
- *Cultural*. La teoría psicosocial no sería, según esta postura, conocimiento objetivo y universal, sino un reflejo particular de los valores, las creencias y las tradiciones de la cultura estadounidense (como el individualismo, el pragmatismo, la competitividad o la necesidad de logro) y, más particularmente, de los estudiantes de clase media, que constituyen la «población experimental» de la que se «extrae» usualmente la teoría. La literatura transcultural o el relativismo cultural y social (implícitamente defendido en los comentarios sobre el análisis histórico del apartado anterior) son eco lógico —y receta práctica aconsejable— derivado.
- *Contextual*. Investigación y experimentación no se desarrollan en el vacío: son situaciones sociales construidas que cobran sentido en el contexto social de que son parte. Pretender inferir principios de interacción social explicativamente autosuficientes e invariantes a través de los contextos sociales no tiene sentido. Una versión más radical (Proshansky, 1981) reprocha al análisis experimental romper la integridad de los fenómenos y contextos sociales sometiéndolos a la «purificación analítica» de laboratorio. ¿Consecuencia? Es difícil, si no imposible, captar la configuración global de los fenómenos sociales desde sus fragmentos analíticos.
- *Humana*. La interacción social es protagonizada por sujetos humanos dotados de voluntad, emociones y propósitos, que se influyen mutuamente —y son influidos por— los contextos sociales. Es imposible, por tanto, explicar o predecir la conducta —o interacción— humana desde modelos científicos positivistas que asumen la determinación del mundo natural, cuando lo propio del mundo humano y social es la libertad, la interdependencia y la intencionalidad. Esta postura es defendida entre nosotros por Torregrosa (1985).

Soluciones teóricas

Como es habitual, tenemos más claros los problemas que sus posibles soluciones. Resumo ahora las propuestas encontradas en la literatura (Deutsch, 1973, 1975a; Fisher, 1982a; Henningan y otros, 1980; Kiesler, 1980; Proshansky, 1981; Turner, 1981). Algunas de esas propuestas se deducen casi directamente del contenido criticado. Así, el exceso de abstracción y descontextualización de la teoría tendrán como solución la mayor concreción y contextualización. Con frecuencia la dificultad no estriba en enunciar la solución, sino en hacerla efectiva. Así, es bastante claro que un marco o plano teórico general facilitaría enormemente la colaboración interdisciplinaria y el proceso de recolección de datos. El problema es «producir» ese plano poniendo de acuerdo a titulares de distintas ciencias.

- *Fortalecimiento de la teoría*. Varios autores (Proshansky y Turner, sobre todo) sostienen que el papel de la teoría no debe ser limitado, sino, por el contrario, fortalecido.

No está, en cambio, tan claro cuál es específicamente ese papel en el proceso interventivo o investigador aplicado y qué tipo de «teoría» (un término reconocidamente polivalente) es el indicado para el trabajo práctico (como se verá en el Capítulo 4).

- *Especificación.* Si algo ha quedado claro en el aluvión crítico es la demanda de especificar las distintas formas y niveles de interacción y sus modos de funcionamiento, sea en función de su habitualidad (las interacciones cotidianas), sea en función de su relevancia para alcanzar objetivos o resolver problemas socialmente significativos. Es, pues, preciso llenar de contenido tipológico y factorial (tipos y factores relevantes) tanto los contextos y niveles sociales de interacción e influencia, como los estilos personales de relación. Y, también, sus respectivas interacciones: cómo se influyen mutuamente los niveles grupales, institucional y social amplio, por un lado, y los estilos personales de interacción, y relación, por otro. Una tarea indudablemente difícil y compleja, pero necesaria.
- *Marco teórico.* Proshansky (1981) ha sugerido que se trace un marco teórico global y relativamente detallado (*blueprint*) del fenómeno o área que se va a investigar o modificar que serviría tanto para situar las aportaciones pluridisciplinarias como para delinear el proceso de análisis teórico que se habría de seguir. La propuesta no puede ser más sensata y lógica. Para el psicólogo social supone reconocer la globalidad social en que se ubican sus temas y, aceptando la multidisciplinariedad implicada, situar en ella sus aportaciones. El problema reside, como se ha indicado, en la ejecución de la propuesta: ¿cómo se traza el plano o marco global?; ¿quién lo decide?; ¿cómo se resuelven las divergencias entre diferentes marcos?; ¿cómo casar el impresionismo globalizador implícito en la propuesta con la exigencia —característicamente analítica— de rigor metodológico y verificabilidad empírica?
- *Interdisciplinariedad.* La adopción de un marco conceptual (operativo en el caso de la intervención) común implica, y permite, la investigación y el trabajo interdisciplinar que evita los sesgos y reduccionismos ligados a cada una de las áreas teóricas o prácticas. Tiene como dificultad básica alcanzar el acuerdo sobre ese marco teórico previo. Ya quedó dicho en el Capítulo 1 que la multidisciplinariedad incluye —no excluye— la tarea de definir la aportación de cada una de las disciplinas al esfuerzo conjunto. La integración final de aportaciones se ve, en fin, facilitada por el cumplimiento satisfactorio de ambas tareas: marco común a todos y aportación específica de cada uno.
- *Análisis teórico.* Situándose en el rango medio que Merton considera más apropiado para la teoría social, Proshansky (1981) propugna el análisis teórico para paliar varias de las debilidades o abusos de la teoría enunciados. Tal análisis consiste en un conjunto de actividades interrelacionadas. El análisis teórico consistiría en: explorar ideas, formular y desarrollar conceptos, explicitar asunciones implícitas y buscar relaciones lógicas o empíricas entre fenómenos y conceptos relevantes. Es, como se ve, una ampliación del proceso de obtención de inferencias tradicional explicitando algunos de sus pasos extralógicos que el empirismo positivista ignora o da por «sentados».
- *Investigación centrada en los problemas sociales (y el desarrollo humano)* reconociendo las advertencias de Varela (y Deutsch) en el sentido de que los problemas se

resuelven en torno a síntesis específicamente relacionadas con ellos, no desde teorías generales y abstractas. Eso implica más investigación en la línea —descuidada en PS— de los problemas y las cuestiones sociales, que, realizada con una orientación verdaderamente psicosocial, sería un complemento valioso de la línea objetivista dominante en la tradición sociológica de los «problemas sociales». Habría que añadir también la investigación y teorización sobre aspectos positivos (desarrollo humano y bienestar social) masivamente obviados por ambas literaturas, la psicosocial y la sociológica (Capítulo 3).

- *Instrumentalidad y relativismo metodológico.* Como se ha señalado, muchos problemas teóricos se derivan de las exigencias del experimentalismo de laboratorio (la metodología «dura» preferida por las ciencias físico-biológicas) en el campo social. El problema último es la errada inversión, en función del papel de referente científico de esas ciencias «duras», de la relación entre teoría (conocimiento) y método. El método (sus exigencias) acababa dictando (en parte) la teoría que se hacía. Y debe ser exactamente al revés: el conocimiento que se ha de alcanzar debe dictar el método —los métodos— que se deberá usar. Y es que el método es un *medio* —un instrumento, por poderoso que sea— para la construcción teórica (o para la práctica), no un fin en sí. Corolario: un método adecuado para un área puede ser inadecuado y distorsionador en otras, lleva, ineludiblemente, a cuestionar y replantear, desde el inevitable relativismo metodológico, los criterios de «cientificidad» heredados de las ciencias «naturales» para las áreas humanas y sociales.
- *Investigación de parámetros descriptivos.* Kiesler (1980) propone que los psicólogos investiguen también los parámetros globales de los sistemas sociales para evitar la tendenciosidad de la descripción basada en indicadores económicos. No se puede ignorar, sin embargo, el riesgo de desdibujamiento del carácter psicológico o psicosocial —y la eventual confusión con el ámbito sociológico— que ese tipo de descripción social global comporta. Los «indicadores sintéticos» (así, Gómez, 1994) ilustrarían esta propuesta.
- *«Consejo cristalizado» e instituciones científicas.* Otra propuesta de Kiesler es la elaboración de sumarios que condensen lo que con certeza se sabe en un área relativamente específica o diferenciada en forma de conocimiento o consejo «cristalizado» (*crystallized advice*). Tal conocimiento podría ser formalizado por semilleros de ideas (*think tanks*) de expertos y otras instituciones científicas. Un ejemplo destacable en esta línea sería la recopilación de Rothman (1974) de principios de acción social a partir de la revisión de un amplio cuerpo multidisciplinar de literatura interventiva (véase el Capítulo 4).

Otras instituciones científicas para fortalecer la comunicación investigadora (Henningan y otros, 1980) serían: los *tribunales científicos* que ponderan los argumentos de expertos científicos favorables y contrarios a algún tipo de programa o decisión para poder sacar conclusiones; los *comités científicos* constituidos por expertos en áreas específicas de aplicación que ofrecerían el «mejor» consejo según los conocimientos del área; la *mejora* de la *comunicación* tanto formal (mediante revistas que recojan revisiones amplias de áreas concretas de literatura al estilo del *Psychological Bulletin* en Psicología general) como de las redes de comunicación entre investigadores de una misma área.

Crítica metodológica: inviabilidad del experimentalismo naturalista en la ciencia y la acción social

El desmoronamiento empírico de los años setenta tiene su base en los serios defectos y limitaciones del método experimental de laboratorio como forma privilegiada, casi única, de elaboración teórica en la ciencia social: fallos de predicción, artefactos de método y medida, imposibilidad de reproducir los efectos, etc. La experimentación de laboratorio es uno de los culpables más diáfamanamente identificados —y frecuentemente atacados— en el aluvión crítico. De hecho, la etapa inicial de la crisis es un auténtico memorial de agravios de diversos sectores psicosociales contra la **experimentación de laboratorio**.

Varias críticas a la metodología psicosocial y su pretendida supremacía en el proceso investigador han emergido ya en la parte teórica. El método experimental de laboratorio es censurado porque, si bien es cierto que maximiza la validez interna (posibilidad de atribuir las relaciones —o efectos— observados a una variable), *minimiza la validez externa*, esto es, la posibilidad de extender los hallazgos o efectos a los sitios naturales en que interactúan las personas y se realizan las aplicaciones. Los reproches sobre la incapacidad de la metodología experimental para acumular conocimiento psicosocial válido —y ganar la respetabilidad de la comunidad científica a través del control y rigor experimental— se pueden enumerar a partir de Turner (1981), Saxe y Fine (1980), Blanch (1992) y Ato y Navalón (1993), en los siguientes apartados:

- *Artificialidad*. La situación experimental (y las interacciones en ella producidas) está artificialmente construida para probar una relación causa-efecto; es distinta del mundo real y de las interacciones «naturales» que en él se dan.
- *Simplificación* de la compleja tela de araña de relaciones sociales y fenómenos interrelacionados existentes en el medio social «natural» para poder concentrarse en unas pocas variables.
- *Falta de «realismo mundano»*, esto es, de similitud con el mundo real, lo cual tiene esperables efectos distorsionadores sobre la credibilidad y las condiciones motivadoras, perceptivas y atribucionales acompañantes.
- *No representatividad*. La situación creada en el laboratorio carece de validez ecológica (Brunswick; Cronbach): no suele representar a las condiciones de los contextos ni a los sujetos a quienes se van a «aplicar» los hallazgos derivados.
- *Reactividad* de la situación experimental, interacciones generadas y procedimientos de medida usados que actúan sobre las variables de interés como artefactos que generan sus propios efectos.
- *Problemas de inferencia*. Las pruebas estadísticas asociadas al método (comparaciones de medias y análisis de varianza) son más apropiadas para comparar efectos —como las consecuencias de dos acciones sociales diferentes— que para acumular conocimiento o probar hipótesis conceptualmente sustantivas.

Soluciones: abriendo puertas y derribando muros

Reseño varias de las soluciones aportadas desde la metodología social (y las ciencias humanas) como resultado, en buena parte, de la fusión de la investigación de campo con la

metodología «cuasi experimental» campbelliana y, también, de la introducción selectiva de métodos cualitativos y el avance de la estadística «multivariada».

- *Teoría.* Rechazando la asimilación campbelliana de validez externa y posibilidad de generalización a situaciones y contextos, Turner (1981) ha subrayado el papel de la teoría en la generalización de los hallazgos experimentales de laboratorio: «la generalización no es nunca un ejercicio puramente inductivo sino que [...] descansa siempre implícita o explícitamente sobre un análisis teórico relevante». (pág. 11)

Lo que, en mi opinión, subyace a esta y otras cuestiones metodológicas (como la importancia del muestreo y la representatividad aleatoria, separación de validez interna y externa) es el «imperialismo metodológico» mediante el cual se espera que *métodos* y técnicas *sustituyan* parcialmente a la teoría en su cometido básico de obtener inferencias y desarrollar conocimientos. Se espera que, dada la debilidad relativa del conocimiento frente al método en el mundo social, la estadística genere las hipótesis o descubra relaciones entre variables que deberían generar o descubrir la teoría y el contacto directo con los fenómenos sociales, limitándose el método a verificar (y ayudar a elaborar) tales hipótesis y relaciones. Tal pretensión no sólo debilita el papel de la teoría, sino que carga al método con unas responsabilidades imposibles de asumir y aboca al fracaso empírico y la fragilidad teórica a los hallazgos generados, abusando de las posibilidades reales del método en general o de un método, el experimental, en particular.

- *Multimétodo.* La combinación de métodos se extiende en la investigación social ante la conciencia generalizada de los límites de la experimentación naturalista como método único. Así, Cialdini (1980) propone alternar observación naturalista y experimentación controlada como fórmula para construir una PS de «ciclo completo». Cronbach (1957) ha aconsejado en su clásico manifiesto metodológico combinar enfoques experimentales y correlacionales. La pluralidad de métodos crea, por otro lado, «varianza metodológica» y los consiguientes problemas de integración de información y de conciliación de hallazgos discrepantes generados por distintos métodos.
- *Metodologías cualitativas* que evitan los sesgos de los métodos cuantitativos y analíticos, aunque introducen los suyos propios en forma de subjetividad interpretativa del analista y del punto de vista implícito. En general enriquecen los datos objetivos, externos y globales generados por los métodos cuantitativos con información subjetiva, procesal y «micro». El reto en esta encrucijada metodológica es cómo articular adecuadamente el punto de vista y la lógica externa y objetivista aportada por los métodos cuantitativos con la visión «desde dentro» (y la lógica subjetiva) propia de los *métodos cualitativos*, entendiendo ambos puntos de vista como constituyentes distintos —generalmente complementarios e igualmente necesarios— de la realidad social. Así, en el terreno teórico-práctico, la descripción objetivista es imprescindible para planificar intervenciones y cambios en los aspectos estructurales (factores sociales, económicos, etc.) de los fenómenos implicados (por ejemplo, la droga), mientras que las motivaciones y los valores subjetivos de los actores sociales (los drogadictos, las asociaciones antidroga, etc.) son imprescindibles para entender lo que sucede en —y cómo esos actores pueden contribuir a— la acción social. De tal forma que, igual que en la teoría, ambos —cambio estructural externo y acción social

interna— conforman ingredientes básicos, mutuamente complementarios, de la práctica social. Con la particularidad de que los aspectos psicosociales parecen más relevantes (y por tanto se pueden hacer contribuciones más importantes) en los aspectos subjetivos y la acción social que en los de cambio estructural, más sociológicos. Sin caer en la caricatura, parece claro que *cada tipo de metodología —cuantitativa y cualitativa— resulta especialmente pertinente para cada una de las formas —estructural y procesal— de entender y cambiar los fenómenos sociales.*

- *Cuasi experimentación:* Una aproximación al rigor experimental en situaciones y actuaciones reales que permite realizar inferencias razonablemente sólidas en la medida en que el diseño se aproxima más a las condiciones de control experimental y se pueden descartar las hipótesis alternativas (Campbell y Stanley, 1966; Cook y Campbell, 1979).
- *Diseños correlacionales.* A diferencia de la experimentación de laboratorio, permiten observar los fenómenos y medir las variables tal y como se dan en su entorno natural e inferir relaciones causales por medio del control estadístico, sustituto del control experimental. Su talón de Aquiles es la ambigüedad de las inferencias causales obtenidas (dirección de las relaciones, especificación de las variables y «terceras» variables que pueden explicar los hallazgos), que sólo en parte se pueden paliar a través del control estadístico, las modernas estadísticas multivariadas y los diseños temporalizados.
- *Multiniveles.* Se trata de estudiar secuencial y coordinadamente el fenómeno de interés a varios niveles e integrar los resultados. Por ejemplo, primero en su integralidad —a nivel macro— y después en un segmento relevante de él —escala micro— y de modo más controlado (evaluación «macro-micro» de Saxe y Fine, 1980).
- *Evaluación de programas y necesidades,* el «verdadero» método de la ciencia social aplicada (en el Capítulo 4) que ha alcanzado un enorme desarrollo técnico. Aunque mayormente ligado a la documentación descriptiva de efectos de programas (o necesidades), permite —y parece estar entrando lentamente en el camino de— la investigación de procesos o factores causales en las acciones sociales.
- *Meta-análisis.* Un procedimiento de integración de resultados de estudios en una área dada (Glass y otros, 1981; Gómez, 1989). Se ha cuestionado la validez de sumar conceptos heterogéneos («peras y manzanas»): de agregar estudios diversos respecto al diseño conceptual y experimental, tratamientos estadísticos y sujetos, como si fueran homogéneos. De especial utilidad en los campos aplicados, la técnica permite obtener conclusiones (prácticas, pero también teóricas) en función, no de investigaciones singulares, sino del conjunto de estudios sobre un tema de interés.
- *Investigación-acción,* resucitada bajo diversas formas —tan distintas que a veces cuesta trabajo reconocer su identidad metodológica— en los campos educativo y comunitario. Usada tanto en el sentido original lewiniano de integrar conocimiento y acción en un formato aceptablemente riguroso, como para justificar con un nombre respetado acciones sociales discutibles, carentes de base teórica o fiadas al puro voluntarismo. A considerar como *una* de las formas de investigación (una forma teórica-práctica especialmente útil e interesante en intervenciones en niveles sociales micro y meso), no como *la* única forma, de investigación válida para todos los temas, circunstancias y niveles sociales. Como variante clásica —aunque relativamente inconcreta— de aplicación, es ampliada en el Capítulo 4.

Crítica institucional: PS y sociedad. Orientaciones

La PS ha ignorado casi totalmente la mitad de su carácter social —el que la ligaba a la sociedad y los grupos sociales— para centrarse en la otra mitad: la «socialidad» entendida como supraindividualidad. De otro modo, sólo se ha reconocido social en la teoría —al estudiar la interacción y la influencia social— *no* en la práctica: interactuando con —e influyendo a— la sociedad. ¿Consecuencia? Los temas institucionales (relativos a la constitución social de la PS y a su papel como institución social), especialmente ligados a práctica y la relación social, son el aspecto menos elaborado de la ciencia social aplicada (¡siendo el más complejo!). Delineo aquí los aspectos generales de esos temas, ampliando algunos en el Capítulo 5.

- *El descuido de los valores y la constitución social de la PS.* No es de extrañar que la principal crítica desde la perspectiva aplicada a la PS (a la ciencia social en general) es precisamente su negligente desconsideración de los aspectos valorativos de la interacción social y de su relación general con la sociedad. Negligencia explicable por la búsqueda de legitimidad científica siguiendo los postulados de objetividad y **neutralidad valorativa** que se presupone a toda ciencia «verdadera» (conocimiento sistematizado según los postulados del empirismo positivista modelado a imagen y semejanza de las ciencias físico-naturales) y arrinconando los aspectos «blandos», discutibles y no objetivos: valores y significados sociales, subjetividad, etc. Como se ha visto, esa postura ha sido puntualmente cuestionada desde posiciones ideológicas y concepciones científicas divergentes, siempre presentes en la PS, y desde la insatisfacción por el tipo de resultados obtenidos mediante las metodologías duras de corte experimentalista.
- *Implicación valorativa y conciencia social.* Si los valores y la orientación social y política pueden ser orillados o evitados en la empresa científica, resultan inevitables —y fundamentales— en cuanto se entra en el terreno de la aplicación y la acción social. En la práctica social, la base valorativa es necesaria para:
 1. Adoptar una postura sobre las demandas —y cuestiones fundamentales— planteadas por la sociedad y sobre el tipo de actividad científica que se ha de desarrollar en función de esas demandas y cuestiones sociales; para definir, de otro modo, el papel social del psicólogo y la función social de su actividad científica o práctica.
 2. Fijar una orientación —y unos objetivos generales— de la aplicación o acción psicosocial que se ha de realizar.
 3. Fijar las orientaciones éticas que guíen y regulen la praxis psicosocial consiguiente.
- *La pluralidad de posturas.* Si hay acuerdo en la necesidad de una base valorativa que oriente la relación con la sociedad y guíe la acción psicosocial, el consenso es mucho menor sobre sus contenidos. En la literatura psicosocial aplicada se reivindica con alguna frecuencia la tradición valorativa humanista ligada a Lewin (y otros autores, apenas citados en esa literatura, como G. Allport, Rogers o Maslow). No se especifican, sin embargo, los contenidos de tal base valorativa ni está claro que todos se refieran a lo

mismo al usar el término «humanista» (así, humanismo cristiano, marxista, «ilustrado», etc.). Tampoco puede obviarse el predominio actual de las corrientes valorativas utilitaristas (los valores «del mercado») por más que no resulten adecuadas para una acción social que, enlazando la tradición racionalista ilustrada y otras de corte socializante, incluya valores básicos —como la justicia social, solidaridad social y responsabilidad pública— ominosamente ausentes de la constelación utilitarista.

- *Responsabilidad social y postura política.* Otro tema relevante es la posición política de la PSA en general y la de cada practicante en particular. ¿Es más correcta la postura de independencia o neutralidad o bien la postura partidista? ¿Es posible la neutralidad valorativa? ¿Es deseable? ¿Es indicado el compromiso o la alineación política partidista? ¿Con qué o con quiénes? ¿Qué consecuencias tendrá a medio y largo plazo? Aunque muchas veces se plantea (Sánchez Vidal, 1999) con excesivo simplismo y parcialidad, el tema es complejo y controvertido. El científico —y el profesional— social han sido frecuentemente acusados de colaborar (deliberadamente o no) con el orden social establecido... y, también de lo contrario: de oponerse, desde la «pureza» crítica y el aislamiento social del académico, a todo lo establecido. El académico asumiría así un cuestionable papel en que —como el «perro del hortelano»— ni hace ni deja hacer, limitándose a «pensar» sin actuar ni reconocer las dificultades y condiciones reales de la acción social, tan alejadas del cultivo de la ciencia «pura» y desinteresada. No puede olvidarse, en todo caso, que también la inacción genera responsabilidades éticas y sociales (por omisión), y que las buenas intenciones —y los «buenos» valores— sociales no bastan para resolver problemas o alcanzar metas deseadas. Se necesitan, además, una base científica y unas destrezas técnicas válidas que garanticen resultados positivos. Es decir, que el puro activismo social o político (sin una base científica, técnica y valorativa adecuadas) es una postura tan insostenible éticamente en la acción social como el aislamiento extremo del científico social «puro».
- *El olvido de la ética y sus consecuencias.* A pesar de su peso incomparablemente mayor en la actividad aplicada respecto de la básica (Bickman, 1981; Deutsch, 1975a; Sánchez Vidal, 1996a), los aspectos éticos sufren también una cierta relegación en los campos aplicados. Relegación que olvida (Sánchez Vidal, 1999) su doble relevancia: general (los valores básicos que marcan la filosofía genérica de la acción aplicada); específica, como criterios para afrontar las cuestiones y los dilemas de la praxis cotidiana. Cuestiones y dilemas éticos como: consentimiento informado o manejo de información, conflictos de intereses, dualidad de roles, implicación o partidismo político del interventor, dudas ante situaciones complejas y temas nuevos, etc. Los campos sociales aplicados pagan un doble precio por esa relegación:
 1. Relativa desorientación (y falta de suficiente debate ético y social) a nivel global del campo.
 2. Anomía normativa (que contribuye al estrés laboral) y el aferramiento a pautas deontológicas clínicas inadecuadas en la acción social.
- *El rol aplicado como puente teoría-práctica y como síntesis operativa.* El rol constituye a la vez una síntesis de los diversos aspectos teóricos y prácticos y un puente tendido entre teoría y praxis que puede —debe— ser recorrido en las dos direcciones. Si

bien ha recibido alguna atención (por ejemplo, Deutsch y Hornstein, 1975; Rothman, 1974; Sánchez Vidal, 1996b), ésa es claramente insuficiente tanto en relación con las demandas de la praxis diaria como con su relevancia teórica (véase el Capítulo 5).

- *Interdisciplinariedad y colaboración multidisciplinar.* La importancia y significado teórico y práctico del tema han sido ya señalados en el capítulo precedente sin obviar sus dificultades. Apuntado como una característica distintiva (Bickman, 1981) de la praxis psicosocial, la cuestión de la interdisciplinariedad necesita considerable profundización (Sánchez Vidal, 1993a) en conexión con el rol y desde la doble perspectiva teórica y práctica. Es, además, un tema en que los conceptos y enfoques psicosociales pueden ser especialmente útiles como herramientas de síntesis conceptual y operativa en el nivel microsociales en aspectos como: análisis estructural y dinámico grupal; equipos funcionales de trabajo y definición de tareas; metodología de conducción de reuniones; complementariedad, solapamiento y conflicto de roles; coordinación de personas, roles y tareas; etc.

Valoración global: riesgos y posibles rechazos

Existen dos tipos de extremismos básicos y simétricos, ligados respectivamente a la exacerbación irracional de la posición básica o tradicional y la naciente —y crítica— posición aplicada en PS. De ellos pueden derivar varios riesgos, enunciados y comentados a continuación, de rechazo global de una u otra vertiente psicosocial, reduccionismo del concepto de relevancia manejado, institucionalización prematura o fundamentalismo ideológico.

1. *Rechazo de la Psicología Social Aplicada* por la PS por considerarla carente de rigor —conceptual o metodológico— (Kidd y Saks, 1980b), no hacer contribuciones teóricas relevantes o apoyar —en vez de criticar y tratar de cambiar— las condiciones sociales existentes (Olsen, 1981). El ascenso y descalabro del experimentalismo naturalista y las reflexiones críticas al respecto deberían haber nos enseñado algún tipo de lección histórica, vacunando el campo contra tal riesgo. Riesgo presente en la medida en que la ciencia social, obsesionada por la legitimación científica imitando a la ciencia natural, olvide su *legitimación social* derivada de sus contribuciones socialmente relevantes.
2. *Rechazo de la Psicología Social* desde la PSA. Riesgo simétrico en que podría caer la PS por un exceso de inconsciencia, ambición o celo crítico del campo exacerbado por su impacto social. Suscribo, en este sentido, la afirmación de Blanco y De la Corte (1996) de que no se debe construir «una Psicología Social Aplicada sobre las cenizas de la Psicología Social básica, sobre las ruinas del método experimental, sobre el ataúd del laboratorio, como si los temas salidos de estos escenarios de investigación fueran sinónimo de frivolidad o como si la relevancia, utilidad y compromiso estuvieran epistemológicamente reñidos con ese tipo de metodología» (pág. 25). El rechazo de la PS puede adoptar dos formas básicas:
 - *Rechazo de la teoría* y el conocimiento psicosocial en función de sus imperfecciones o insuficiencias; o, más grave si cabe, rechazo de la construcción de

conocimiento desde la praxis y aplicación. Ambos rechazos están relacionados y tendrían consecuencias negativas para los dos campos. Para el «básico»: el contacto con la experiencia y los sitios sociales naturales es una base única para generar y poner a prueba hipótesis teóricas que trasciendan la estrechez del laboratorio. Para el practicante, pues como recordó Lewin «no hay nada tan práctico como una buena teoría». Aunque habrá que volver sobre esta afirmación —en el Capítulo 4— tan simple y general: no queda claro qué es una «buena» teoría para el trabajo aplicado ni que toda «buena» teoría haya de ser por fuerza «aplicable», por usar el término acuñado por Helmreich.

- *Rechazo del método experimental* en función tanto de sus fallos pasados como del absurdo intento de constituirlo en «el método», pretendiéndolo camino único y principal de investigar en PS. Acontecimientos, datos y reflexión han dejado en suspenso ambas pretensiones. La de monopolio metodológico es insostenible en un área en que las metodologías múltiples se van haciendo regla, no excepción. La pretensión de centralidad metodológica está en cuarentena mientras se van probando las posibilidades y los límites de metodologías ecológicamente más flexibles y adaptadas al carácter interconectado y global de los temas psicosociales. Así es que, sin rechazarlo ni excluirlo directamente, el experimento de laboratorio debe quedar como lo que realmente es: un método más, no el método. Un método con ventajas e inconvenientes, más o menos útil según las cualidades del tema que se deba investigar y desprovisto del aura mítica de cientificidad e infalibilidad con que estaba investido en épocas pasadas.

3. *Relevancia teórica y relevancia social.* Otra confusión de fondo en el debate crítico es la identificación generalizada de significación —o relevancia— teórica y relevancia social, de manera que cuando se reclama relevancia de la teoría psicosocial se entiende que esa teoría ha de ser socialmente relevante (o útil, que no es, tampoco, equivalente a «relevante»). Sin embargo, una teoría ha de ser *primero relevante como teoría*, sólo secundariamente en cuanto a sus implicaciones o potencial de aplicación social. Es decir, debe versar sobre temas y variables que puedan hacer serias contribuciones al progreso del *conocimiento* que tenemos del mundo psicosocial. Experimentos como repetir cifras y estimar longitudes de *segmentos* pueden y deben ser criticados primariamente por su cuestionable significado teórico. Naturalmente que la acumulación de conocimiento «básico» a largo plazo debe combinarse en el corto y medio plazo con la aplicación social, pero *no sustituirla*.

Eso es lo que probablemente quería significar la idea de Lewin de que no hay nada tan práctico como una buena teoría. Se trata en esa línea de evitar la «huida hacia delante» (en relación con la crisis de la PS) sin dirección coherente señalada por Gómez Jacinto (1993). Debo también añadir que si la mayoría de un campo con una potencial aplicación e interés social tan grande como la PS vive de espaldas a la realidad social y el grueso de su esfuerzo resulta socialmente irrelevante, algo va mal en ese campo. Pero si, además, es teóricamente banal, el cambio de rumbo es inexcusable.

4. *Institucionalización prematura* de la PSA antes de que su carácter y valor estén adecuadamente establecidos. Esto puede suceder (Street y Weinstein, 1975) si,

debido a una actitud recelosa u hostil, las puertas académicas se cierran a la aplicación y el psicólogo social de orientación aplicada busca en el mundo exterior (administración, empresa, medios de masas) las recompensas y el reconocimiento que no obtiene en el mundo académico (Bickman, 1980b). Tal posibilidad, alimentada por el gran impacto de los temas sociales aplicados, puede resultar tan tentadora a corto plazo como suicida a la larga, convirtiendo al movimiento aplicado (o a parte de él) en «cautivo de la cultura de masas» —o de la administración política de turno— y el «mercado de prestigios» e inhabilitándolo para hacer aportaciones científicas o técnicas relevantes y duraderas.

5. *Parcialidad / fundamentalismo ideológico o valorativo.* Sería finalmente erróneo pensar que la toma de postura o compromiso político o ético del psicólogo social es la solución de todos los males y las miserias sociales y de su relación con la sociedad. Los valores tienen un papel orientador y motivador en la intervención social (Sánchez Vidal, 1999) articulando las valencias sociales e individuales sobre la temática de que se trate. No tienen relación, sin embargo, con la eficacia: no hay soluciones sociales válidas sin una *técnica* apropiada (Capítulo 4). Y ése —el técnico— es otro aspecto en que la PSA es netamente deficitaria.

En referencia a los diversos riesgos examinados creo particularmente acertado el punto de vista de Torregrosa (1996). Tras reconocer al conocimiento una dimensión utilitaria o práctica, distinguible de su validez científica de base (podemos estar interesados en su uso o aplicación, no en su validez científica de base), propugna una doble y *relativa autonomía* mutua entre ciencia y técnica a la vez que una *mutua*, y parcial, *interdependencia*. Ni la ciencia ha de subordinarse a aquellos sectores sociales que la financian, ni la praxis profesional puede desanclarse de una tradición científica autónoma.

*Una instrumentalización excesiva de la investigación aplicada tendería a convertir la «metodología» en «tecnología», lo que limitaría las posibilidades de desarrollo científico tanto como el autismo academicista. [...] más que una supe-
ditación de la investigación aplicada a los valores de los contextos en que pueda ser usada, debería producirse —desde un recíproco respeto— un intercambio axiológico en las dos direcciones: [...] la comunidad científica no puede ni debe inhibirse de las preocupaciones, problemas e intereses de la sociedad; pero ésta no puede esperar, ni menos imponer, un utilitarismo estricto e inmediato de la actividad científica (págs. 43-44).*

No podría estar más de acuerdo. Es más, creo que el propio Lewin podría suscribir gustosamente esas palabras.

BÁSICO Y APLICADO EN PS

La preocupación por la relación entre los aspectos básicos o fundamentales y aplicados o prácticos de la PS y su mutua integración —o desintegración— es una constante de la literatura psicosocial aplicada desde los tiempos de Lewin. Entre nosotros ha tenido amplio eco a partir del influyente trabajo de Morales (1982): «Hacia un modelo integrado de Psicología Social Aplicada». Bickman —y otros autores como Deutsch y Varela— han

tratado de clarificar las diferencias entre ambos aspectos. Fox ha retomado el tema recordando viejos argumentos y ofreciendo otros nuevos. Y Blanco e Ibáñez han expresado puntos de vista diametralmente opuestos sobre esa relación, en tanto que Torregrasa ha razonado una síntesis integradora en una línea lewiniana.

El planteamiento de la relación entre lo básico y lo aplicado (del que la consideración de sus diferencias es sólo un aspecto) en PS es un primer paso para elaborar una noción teórica y operativa de PSA que, en su acepción literal, vendría a tratar de cómo se «pasa» de (cómo se usan o aplican) ciertos aspectos psicosociales básicos a otros aplicados. Dado que nuestro interés primordial es perfilar el concepto y las características de la Psicología Social Aplicada, me limito aquí a recoger los diversos puntos de vista sobre la relación básico-aplicado y a sintetizar las diferencias entre los dos enfoques para, tras valorar todo ello desde la perspectiva indicada, abordar la definición y los modelos de PSA y que pasa, obviamente, por discutir las formas de integrar esos aspectos. Definición que no es sino otra forma de considerar las distintas formas o concepciones de aplicación. Pienso que el tema «básico-aplicado» ha recibido una atención excesiva y bastante parcial. Si bien eso es comprensible por la preocupación por la eventual escisión entre aspectos básicos y aplicados de la PS y por la maduración y posible «autonomización» de la vertiente aplicada respecto de la teórica —que no pocos identifican como **la PS**—, no es menos cierto que el debate así generado no resulta tan informativo y clarificador como cabría esperar y desear.

Relación básico-aplicado: posturas

Distinción y rechazo

Morales (1982) distingue varias posturas en la relación entre lo *básico* y lo *aplicado* en PS según que el grado de distinción entre ambos aspectos sea claro, medio, mínimo e inválido.

Distinción clara: sostenida, según Morales, por Varela, para quien investigación básica (que descubre principios básicos) y tecnología (que los sintetiza y utiliza pragmáticamente para resolver problemas concretos) son mundos diferentes con sus propias leyes de funcionamiento que el tecnólogo se encarga de conectar. Para otros autores, como Bickman y Deutsch, el grado de diferencia implicado es *medio*. Aunque reconoce que lo básico y lo aplicado pueden formar «probablemente» un continuo más que una dicotomía, Bickman (1981) subraya: «... yo veo a la PSA bastante [*quite*] diferente de la Psicología Social básica en muchos aspectos» (pág. 25) de los fines, el método, el contexto y el rol implicados. También Deutsch reconoce similitudes entre el punto de vista básico y el aplicado, pero deja bien claras las diferencias apreciadas por los participantes en la conferencia de Mallorca entre ambos enfoques, que él prefiere llamar orientación hacia la teoría y orientación hacia los problemas. Ambas diferencias son explicadas más adelante.

Distinción mínima. Para otros autores como Hollander, Saxe y Fine o Kidd y Saks, las diferencias son mínimas, relativamente artificiales o se nublan en la práctica. Trabajo básico y aplicado no sólo son compatibles, sino que la diferencia que algunos tratan de establecer entre ellos es inaceptable. Proshansky, por un lado, y Gergen y Basseches, por otro, piensan que la distinción básico-aplicado *no* es *válida* aunque por razones bien distintas. En realidad, lo que ambos rechazan no es la distinción entre lo básico y lo aplicado, si no

la posibilidad de una teoría o investigación básica consistente en leyes o principios generales. El primero basa ese rechazo en la distorsión de los fenómenos sociales por la metodología experimental; los segundos, en la contingencia histórica de la interacción social. Ambos admiten, en cambio, la posibilidad y deseabilidad de la investigación o acción práctica (que no aplicada, pues no hay nada básico que aplicar). Proshansky, como investigación —ayudada del análisis teórico interdisciplinar— en contextos naturales. Gergen, siendo escéptico con respecto a la posibilidad de inferir líneas de acción social de la teoría, señala los efectos de «ilustración» de las teorías sociales, una idea similar a la «reflexividad» propugnada por Giddens (1990) o al cambio cultural sugerido por G. Miller (1969). Lo decisivo sería la contribución de la praxis a potenciar el conocimiento, fin en que coincide con la teoría.

«Hay que afirmar tajantemente que la oposición [básico-aplicado] carece de todo sentido en el panorama actual de la Psicología Social», opina Morales (1982, pág. 702); «este amplio muestrario de opiniones sobre la distinción básico-aplicado será suficiente para mostrar la inanidad de dicha distinción dentro del campo de la Psicología Social» (pág. 704), concluye. Vista la extensión y sustancia de la literatura existente —y lo variado de las posturas— no parece que la distinción sea tan inane ni que se la deba dar por zanjada sin más. Blanco (Blanco y De la Corte, 1996) coincide con Morales en el taxativo rechazo de la distinción básico-aplicado incluyéndola en la lista de «desafortunados dualismos que han transitado con inusitada fortuna a lo largo de la peripecia histórica de nuestra disciplina» (pág. 33), denostando el análisis diferenciador de Bickman, que, «ajeno a las veleidades de los clásicos, prefiere elevar a categoría ontológica su propia peripecia personal [...] y no duda en alimentar la diferencia». Más aún, subordina lo aplicado a lo básico siguiendo el dicho de Leonardo da Vinci de que «la teoría es el capitán y la práctica los soldados» y aduciendo que entender un problema es el primer paso para su solución.

Contra el «aplicacionismo»: la autonomía de la praxis. Bickman, Deutsch y otros autores que se han ocupado del tema en profundidad han mostrado, como se verá más adelante, diferencias relevantes entre los dos aspectos —básico y aplicado— y los roles implicados. Mi opinión es que la discusión sobre la relación entre lo básico y lo aplicado no está adecuadamente planteada en la forma de grado de distinción entre ambos y que, siendo el tema más complejo de lo sugerido en estos exámenes y no estando claro que todos (Quijano, 1993) hablen de lo mismo (teoría-praxis, ciencia-tecnología, básico-aplicado), aunque usen las mismas palabras, el tema no debería ser zanjado tan drásticamente. Volveré a esta reflexión tras examinar con Deutsch y Bickman las similitudes y las diferencias entre lo básico y lo aplicado, la teoría y la praxis. Conozcamos, antes, el punto de vista —bien distinto en cuanto al tipo de relación entre lo básico y lo aplicado— de Tomás Ibáñez.

Ibáñez (e Iñiguez, 1996), desde una perspectiva posmoderna, rechaza por falsas las tres «falacias pertinaces» de la epistemología *positivista*:

- «*Representacionalismo*»: la teoría «refleja» la realidad. Lejos de limitarse a reflejarla, la teoría «genera» realidad a través de la percepción y de las representaciones sociales (Moscovici) de esa realidad.
- «*Externalismo*»: el distanciamiento objetivista del observador y practicante social. El practicante no puede situarse en una posición de exterioridad; debe, al contrario, mantener una interioridad sólo entendible desde una posición endógena a la praxis psicosocial.

- «*Aplicacionismo*»: la práctica se deriva de —y subordina a— la teoría. Centrémonos en esta falacia, dejando de lado los argumentos —bien discutibles— contra las otras dos.

La praxis, recuerda Ibáñez de la mano de Habermas, no está subordinada a la teoría, es autónoma y se basta, como racionalidad práctica, a sí misma. El razonamiento práctico parte de la propia práctica y desemboca en ella. Las reglas pertinentes se establecen en función de los casos particulares y se verifican sobre esos casos particulares. Y es que el ámbito del conocimiento es mucho más amplio que el ámbito de la ciencia, de forma que son muchas las formas de «saber hacer» que no presuponen conocimientos de orden teórico: «se aprende en contacto directo hasta que se domina el objeto en función del propio ejercicio [...] las reglas se elaboran en la práctica, no la preexisten» (Feyerabend, 1982). Por tanto, el psicólogo orientado hacia la intervención social no tiene una relación de subordinación respecto del psicólogo orientado hacia la producción de saber científico, siendo la propia práctica irreductible a cualquier legislación desde la teoría, la que indica qué tipo de producción teórica puede eventualmente utilizar y de qué forma. El rechazo del «aplicacionismo» tradicional es compartido por Potter con argumentos que se examinan en el Capítulo 4. Más arriba he expresado en forma de objeción conceptual mi propio rechazo, argumentado al aplicacionismo y lo que, frente a la práctica en sentido amplio, literalmente implica.

Cierro esta parte con dos posiciones más integradoras —en una línea de pensamiento esencialmente lewiniana— que en mi opinión describen más veraz y apropiadamente los términos de la relación general entre teoría y praxis. Torregrosa (1996) afirma la relativa autonomía, a la vez que interdependencia, de ciencia y técnica desde una base de respeto mutuo que evite las subordinaciones indebidas en una u otra dirección. Blanch (1992) piensa que la idea dominante actualmente es la de que la PS fundamental y aplicada son vertientes, dimensiones o sesgos de una misma totalidad disciplinar de forma que tendría tan poco sentido una PS inaplicable como en una aplicación desvinculada del correspondiente marco teórico y metodológico psicosocial.

Charlatanería, cientificismo y contrato social implícito

La vigencia del debate básico-aplicado es indicada por su repetida emergencia en los foros de debate. Extracto la exposición de Fox (1996), que, apoyándose ampliamente en Gordon Allport, aporta desde la clínica argumentos e ideas que se han de tener en cuenta. Recuerda que la tensión entre lo básico y lo aplicado es tan antigua como la propia Psicología, señalando los riesgos de que, en momentos de dificultad económica la popularidad social del campo decaiga o se produzca un cisma entre las tendencias.

El autor piensa que la Psicología debe afrontar tres problemas para alcanzar su potencial como ciencia y profesión:

- *Charlatanería*: la pretensión de algunos profesionales de tener más conocimiento del que en realidad tienen embarcándose en actividades prácticas que exceden lo que el conocimiento científico y la experiencia profesional garantizan.
- *Cientificismo*: el uso de definiciones restrictivas de la ciencia (usualmente ligadas al paradigma experimentalista) para atacar injustificadamente el ejercicio profesional. Merece la pena reproducir las razones del autor para condenar el cientificismo, pues

verbalizan recriminaciones clásicas de la praxis al purismo insensible de la «ciencia dura»:

- Trata de imponer a la práctica una definición demasiado estrecha de la ciencia que la mayoría de científicos y profesionales rechazaría.
 - Si los profesionales se limitaran a aplicar lo que ha sido científicamente validado, su papel quedaría reducido al de meros *técnicos*, renunciando a un enfoque flexible de resolución de problemas, mucho más adecuado para enfrentarse a las cuestiones confrontadas. Más aún, tal aplicacionismo de vía estrecha garantizaría que el profesional *no será nunca de mucho valor para la sociedad*. Y es que su punto de partida no debe ser la ciencia o «lo conocido como cierto», sino las necesidades de la gente a las cuales deben aplicarse conocimientos y técnicas. El profesional debe evitar prometer más de lo que realmente puede aportar, pero no puede simplemente limitarse a hacer aquello que conoce como totalmente cierto.
 - Limitar el papel del profesional a aplicar los conocimientos de la investigación científica implica desconocer la fundamental diferencia de objetivos del científico y el profesional: el primero trata de acumular conocimiento «nomotético» (de validez general); el segundo de mejorar la efectividad concreta de sus clientes individuales y sociales.
 - La idea de que un determinado enfoque científico es la solución de los problemas psicológicos prácticos es a la vez ingenua y simplista. Como el profesional, el científico debe evitar prometer más de lo que realmente puede cumplir.
- *Incumplimiento* por parte de la Psicología en su conjunto del *contrato social implícito* de utilizar fructíferamente sus recursos para resolver sus problemas y mejorar el bienestar público. No está claro, sin embargo, que el enfoque generalista y el tipo de conocimiento acumulado por la Psicología sean los adecuados para ello, recuerda Allport (1940), porque su marco de referencia *no es apropiado para predecir, comprender y controlar la conducta*, por usar métodos que *ni parten de la experiencia directa* como modelo para sus elaboraciones *ni retorna a ella para validar sus resultados*. Allport piensa que si la Psicología no supera esas deficiencias de predicción y comprensión, es poco probable que llegue a alcanzar el control de la conducta humana que la sociedad necesita. Y que los psicólogos hemos de demostrar nuestra utilidad real para la sociedad si queremos sobrevivir (una línea de pensamiento muy similar, como se ve, a la de Lewin). En esa línea, Fox sugiere tener mayor tolerancia y respeto por colegas cuya epistemología y punto de vista son diferentes de los nuestros; revisar el código ético para evitar conductas que reduzcan la confianza pública en la Psicología; cooperar con asociaciones humanitarias como la Cruz Roja en situaciones sociales de emergencia o especial dificultad; y promover sistemas de colaboración de investigadores y profesionales para aumentar su mutuo respeto y entendimiento.

Diferencias. Bickman: fines, métodos, contexto y estilo

Las diferencias entre los enfoques básico y aplicado han surgido al constatar la inadecuación de la formación psicosocial tradicional para la actividad y el rol práctico o

«aplicado». Así, Maslasch (1975) bautiza como «crisis de identidad» el difícil tránsito del rol teórico al aplicado, de la Academia al «mundo real», verbalizado por los asistentes a la conferencia de Mallorca sobre la aplicación de la PS. Deutsch (1975b) ha elaborado adecuadamente esas diferencias hablando de un enfoque orientado hacia la teoría y otro orientado hacia los problemas.

Pero es sin duda Leonard Bickman quien, en su artículo de 1981, ha sistematizado más rigurosamente las diferencias entre el enfoque —y rol— básico y el aplicado. Si bien Bickman (1981) comienza reconociendo que la actividad básica y la aplicada son «probablemente» extremos de un continuo, documenta en función de su propia experiencia en ambos campos diferencias —amplificadas con fines pedagógicos— en cuatro aspectos: fines, métodos, contexto y forma de trabajo o rol. Revisémoslas:

Fines. Las actividades básica y aplicada persiguen metas distintas resumidas, junto a las diferencias metodológicas, en la Figura 2.3.

Figura 2.3 Enfoques básico y aplicado en Psicología Social: diferencias en los fines y la metodología (Bickman, 1981).

| | Básico | Aplicado |
|---------------|--|--|
| Fines | Conocimiento. Relaciones entre variables. Causas. | Resolución de problemas. Grandes efectos. Predicciones. |
| Método | Validez interna. Validez de constructo. Nivel único de análisis. Monométodo. Experimental. Alta precisión. Conductual. | Validez externa. Construcción del efecto. Múltiples niveles de análisis. Multimétodo. Cuasi experimental. Baja precisión. Autodescripción. |

El trabajo *básico* busca acumular *conocimientos*, estableciendo *relaciones* entre variables y centrándose en las *causas* o los determinantes de esas relaciones. El *aplicado*, por el contrario, trata de resolver *problemas*, centrándose en la predicción de los *efectos* de la manipulación de ciertas variables, en vez de en su relación causal.

Método. Las diferencias metodológicas básicas se derivan de los distintos fines perseguidos por los dos tipos de actividad. La investigación *básica*, al estar centrada en las causas y la relación entre variables, busca maximizar la *validez interna* y la estructura teórica de la *variable independiente* (validez de constructo), en tanto que la aplicada, al centrarse en los efectos, se interesa sobre todo por la *validez externa* —o capacidad de generalizar los hallazgos— y en la estructura del efecto (la *variable dependiente*). El resto de diferencias son más accesorias, refiriéndose al tipo de metodología habitual en cada tipo de actividad. La *básica* suele centrarse en un sólo nivel

de análisis, usando un sólo método (tradicionalmente el experimental), primando la alta precisión (la cuantificación) y la conducta como objeto observable de medida. La *aplicada* o práctica, suele focalizarse en varios niveles de análisis, usar métodos plurales, con frecuencia de carácter cuasi experimental (o correlacional, habría que añadir) y relativamente baja precisión métrica (cualitativos), y la autodescripción como forma privilegiada de medida.

De nuevo, gran parte de estas diferencias remiten a la diversidad de *objetivos* (*causales* frente a *consecuenciales*) de las dos formas de actividad que determinan la dualidad de formas de validez, el tipo de diseño y el formato organizativo acompañante (laboratorio y trabajo de campo). Dualidad que Cronbach (1957) identificó globalmente con los dos enfoques psicológicos clásicos: el *experimental* (basado en la observación intensiva de unas pocas variables en un entorno controlado) y el *correlacional*, centrado en la variación simultánea de diversas variables en el entorno natural. El tipo de actividad cognitiva o investigadora involucrado en ambos enfoques está también relacionado con las condiciones contextuales (de tiempo, dinero, disponibilidad de sujetos, etc.) en que se realizan.

Contexto. Bickman localiza en el contexto institucional y organizativo las mayores diferencias entre los dos enfoques (Figura 2.4):

Figura 2.4 Enfoques básico y aplicado en Psicología Social: diferencias en el contexto y rol interventivo (Bickman, 1981).

| | Básico | Aplicado |
|--------------------------------------|--|--|
| Contexto | Universidad. Laboratorio. Tiempo irrelevante. Corta duración estudio. Larga duración programa. Autoiniciado. Baja conciencia de costo. Flexible. Estable. Unidisciplinar. Personal autónomo. | Industria. Campo. Tiempo real (limitado). Larga duración estudio. Corta duración programa. Inicio patrocinado. Conciencia de coste. Inflexible. Inestable. Multidisciplinar. Jerarquizado. |
| Rol / estilo interventivo | Especialista. Solitario. Orientado hacia pares. Compensación media. Prestigio alto. Valor publicación. Habilidades sociales medias. | Generalista. Orientación hacia equipo. Orientación hacia cliente. Compensación alta. Prestigio medio. Valor experiencia. Habilidades sociales especiales. |

Investigación básica. La mayoría de diferencias derivan —como en el caso de la metodología— del espacio en que se realiza la actividad y de los objetivos institucionales y la organización de esa actividad. Así, la *Academia* (que persigue acumular y transmitir conocimiento) opera a largo plazo (lo que garantiza la estabilidad y larga duración del programa) y en condiciones de relativa ilimitación —estabilidad, es más correcto— de recursos económicos, de tiempo y otros, lo que le permite operar con relativa autonomía, baja conciencia de costes y disponibilidad de sujetos (son «gratis»). Ésas son las condiciones asociadas a la actividad básica.

Trabajo aplicado. La industria o la empresa (falta aquí considerar las agencias públicas) operan en condiciones «de mercado»: han de producir efectos visibles y a corto plazo (lo que implica poca estabilidad y corta duración de los programas), operar adaptada y jerarquizadamente en función del encargo externo, en condiciones de limitación de recursos (de tiempo, dinero y sujetos) que imponen plazos inflexibles. Estas condiciones van asociadas al trabajo aplicado en el mundo real. La «unidisciplinariedad» es un lujo cada vez más infrecuente, aún permisible en el estudio académico, pero impensable en el trabajo aplicado.

Se echa de menos aquí la diferencia de énfasis notada por Deutsch (1975b), Maslasch (1975) y otros, de las cuestiones éticas en el campo aplicado en relación con el básico. Ya se ha comentado lo mucho que ciertos aspectos contextuales influyen en los métodos usados. Hay que añadir que también afectan notablemente al rol y la forma de trabajar (lo que Goodstein y Sandler han llamado «estilo interventivo»).

Rol / estilo interventivo. Las diferencias en este epígrafe son recogidas en la Figura 2.4. Los parámetros ya descritos (objetivos, utilidad social y otros) explican buena parte de esta constelación de diferencias. Así, la mayor *utilidad social* inmediata del trabajo aplicado explica su alta compensación material, frente a la alta compensación *simbólica* (en prestigio) de largo plazo del académico. También la dependencia del mercado y la consiguiente orientación hacia la eficacia (los efectos) marca diferencias sustanciales en ese sentido y en la dependencia o no de un cliente. El resto de diferencias del perfil funcional vienen dictadas por el distinto tipo de tareas propias de cada actividad: intelectuales (solitarias) frente a mundanas (que implican relación social); valoración de lo publicado frente a lo realizado (experiencia) y, más discutible, la orientación especialista frente a la generalista.

¿Cómo valorar el trabajo de Bickman? Pienso que Bickman ha realizado una excelente y detallada descripción diferencial de los perfiles básico y aplicado que conlleva, sin embargo, los problemas esperables en este tipo de descripciones, casi siempre ligados a la ampliación de algunas diferencias con fines propedéuticos. Bickman muestra, con precisión y detalle, eso sí, lo evidente: que la actividad práctica («aplicada») y la básica son diferentes (otra cosa es si son interdependientes o no, si lo son en un plano de igualdad o asimétrica subordinación y si una ha predominado históricamente en un campo determinado o no). En general, el esquema explicita diferencias esenciales o importantes (subrayadas como tales) entre los dos tipos de actividad. Otras diferencias son, en cambio, discutibles (como la citada orientación especialista del estudioso frente a la generalista del aplicado) y algunas (como el uso de métodos múltiples o la interdisciplinariedad) parecen cuestión de grado más que de cualidad. Sin embargo, y aun cuando varias de las diferencias puedan situarse en un continuo, su conjunto dibuja *constelaciones institucionales —roles— sustancialmente diferentes* que militan en contra de la negativa a distinguirlas de algunos analistas psicosociales.

Deutsch: orientación hacia la teoría y hacia los problemas

Aunque más matizada y con otra elaboración (más como disyuntiva que de diferenciación polar) la propuesta de M. Deutsch (1975b, 1980) coincide sustancialmente con la de Bickman. A partir de las aportaciones de la conferencia de Mallorca, el autor describe una serie de diferencias —y algunas similitudes— entre los enfoques básico y aplicado que prefiere llamar (acertadamente, a nuestro juicio) trabajo centrado en la teoría —u **orientación hacia la teoría**— y centrado en los problemas (u **orientación hacia los problemas**), dado que la diferencia esencial entre las dos actividades yace en su orientación (buscar soluciones para un problema concreto frente a desarrollar o verificar teorías) no en el lugar en que se realizan (campo o laboratorio) o en su origen (idea teórica o problema práctico).

Semejanzas y coincidencias. Al plantearse la formación de psicólogo social aplicado, Deutsch parte del reconocimiento de que, junto con diferencias claras, existen suficientes similitudes y puntos comunes entre el conocimiento y las habilidades del científico social y el investigador centrado en problemas como para facilitar la comunicación fluida entre ambos. ¿Cuáles?:

- *Conocimientos y habilidades.* Ambos investigadores (orientado hacia la teoría y orientado hacia los problemas) deben conocer tanto las ideas teóricas y los métodos de investigación psicosocial básicos como las realidades socio-psicológicas cotidianas.
- Aunque el investigador centrado en problemas maneje temas más específicos que el científico social, ambos deben desarrollar y usar *modelos conceptuales generales* que trasciendan las particularidades efímeras si su actuación ha de tener utilidad general y a largo plazo.

El autor reitera, como se ve, el punto de vista de Lewin sobre la comunidad de intereses e interdependencia de tareas de investigación y acción social, aunque, a diferencia de aquél, Deutsch está hablando ahí del investigador (no del interventor) aplicado, reduciendo así toda la actividad aplicada a investigación.

Diferencias. Deutsch (1975b) encuentra siete diferencias básicas (refundidas en cinco en 1980) entre las dos orientaciones. Son las siguientes:

- *Enfoque analítico versus enfoque sintético.* Varela (1971) ha dejado bien claro que mientras la construcción teórica se basa en el análisis, la tecnología consiste en una síntesis de conocimientos y teorías. Moscovici tiene un punto de vista similar concibiendo la aplicación como resultado de un *colage* de teorías. El proceso de síntesis es esencialmente intuitivo, no estando regido por reglas preestablecidas, algo que Morales (1982) critica implícitamente aduciendo que se realiza «a ojo de buen tecnólogo». ¡Como si la inducción teórica no se realizara —como argumenta certeramente Quijano (1993)— con similar asistematismo e intuición!
- *Lo escéptico frente a lo pragmático.* Científico y practicante enfrentan su tarea con diferentes actitudes: escéptica y crítica en el primer caso (para anticipar posibles fallos empíricos de sus suposiciones), pragmática en el segundo (practicante), para quien transmitir la confianza de que sus ideas son correctas y sus acciones acertadas es parte esencial (*placebo social*) del éxito de su actividad. Podríamos simplificar la idea diciendo que para el científico las teorías son siempre hipótesis provisionales y perfectibles, mientras que el practicante las toma por datos ciertos.

- *Lo interesante frente a lo económico.* Al teórico le interesa lo nuevo o inesperado, lo que pueda aportar información. Al practicante le preocupa, en cambio, lo mundano y práctico: los aspectos de la situación que pueden ser cambiados con coste mínimo. Razona Deutsch, en consecuencia, que para el practicante es más valioso conocer la *alterabilidad* de las variables investigadas que su relevancia teórica.
- *Importancia de las habilidades sociales,* en el trabajo orientado hacia los problemas que requiere una buena capacidad de comunicación —también reconocida por Bickman— y versatilidad social en áreas como comunicarse con otros, iniciar y establecer relaciones de trabajo o crear sentimientos de respeto y confianza. Si, además, el practicante quiere implicarse en la búsqueda de cambios sociales amplios, precisará de ciertas destrezas *políticas* como identificar los resortes del poder o hablar en público.
- *Importancia del autoconocimiento* (en la actividad centrada en los problemas) para tener acceso a los mensajes inducidos en la relación con los clientes (demandas implícitas, reacciones propias en las situaciones, etc.) que ayuden a guiar la relación profesional.
- *Importancia de las cuestiones éticas,* mayor en la actividad orientada a los problemas que en la teórica, por las oportunidades incomparablemente mayores de acción e influencia que implica. Pueden surgir cuestiones como: coerción o manipulación, uso del poder y la información o estándares de responsabilidad y competencia profesional. El autor comenta expresivamente que de las discusiones sobre estos temas «salió más calor que luz», en referencia a lo encendido de este tipo de debates y a la dificultad de obtener conclusiones aceptables para la mayoría.
- *Distinto rol social.* Deutsch ilumina el trasfondo de diferencia en las tareas básica y aplicada comentando certeramente que, idealmente, el científico busca *verdades duraderas*, en tanto que el practicante o ingeniero social busca verdades *útiles*. El primero se rige por estándares de *verificación*; el segundo, de *efectividad*. El científico tiene una perspectiva temporal de largo plazo, mientras que la del practicante es más inmediata; aquél se mueve en el espacio *abstracto*, mientras ese lo hace en el concreto (en el aquí y ahora, podríamos resumir).

El autor razona que si bien las dos orientaciones son distintas, no tienen por qué estar genéricamente enfrentadas, aunque sí pueden entrar en serio conflicto en determinadas circunstancias. Las dos son, como sostenía Lewin, *interdependientes*: si el ingeniero social no estimula el trabajo científico, la base intelectual de su propia labor se tornará frágil; si el científico no ayuda a desarrollar una ingeniería social eficiente, el apoyo social a su tarea se esfumará.

En conclusión, si los dos roles aquí descritos son *distintos* pero *complementarios* e interdependientes, se plantean dos cuestiones últimas y encadenadas:

- ¿*Segregación* o *integración de roles*; esto es, separación o integración de los aspectos básico y aplicado (teoría y práctica)?
- En caso de *integración*, a que nivel realizarla:

— *Personal*, la misma persona asume ambos roles.

— *Institucional*, distintas personas —de la misma o distinta profesión— para los distintos roles.

Derivo tan básicas preguntas al Capítulo 5, en el que se trata el tema del rol. Debo ahora dar mi impresión sobre las opiniones vertidas en el tema de la relación entre lo básico y lo aplicado que será retomada y resumida en la valoración crítica final del capítulo.

Valoración

La reiteración del tema (dentro y fuera de la PS) y el tono apasionado de algunas posturas indican la preocupación de académicos y practicantes respecto del tema «básico-aplicado» en sus distintas formas y versiones: teoría-praxis, ciencia-técnica, investigación-acción social. También nos avisa de la presencia de elementos emocionales que pueden viciar el debate: a saber, la reticencia académica por el eventual alejamiento o desgajamiento de la PS de varias formas de aplicación o actuación, por un lado, y la búsqueda de autonomía e identidad propia de la aplicación psicosocial, por otro. Todo ello va acompañado de una preocupación general por la eventual desconexión entre lo aplicado y lo teórico, que, reconocen casi todos, sería a la larga perjudicial para ambos. Mi impresión, en parte avanzada en las páginas previas, es, sin embargo, que:

1. La *relación básico-aplicado* (o sus equivalentes conceptuales) no está bien planteada en la forma de distinción o diferencia que capta sólo un aspecto del conjunto de esa relación. Ha quedado claro que, junto con algunos elementos comunes, existen notables diferencias entre ambas actividades, bien evidentes para cualquiera que haya asumido ambos roles. Teoría o investigación básica e intervención o trabajo aplicado son actividades *distintas*, aunque estén —deban estar, mejor— *interconectadas*. La cuestión es precisamente ésa: las *formas de relación*, articulación o integración —llámese «aplicación» o como se quiera— entre teoría y praxis en el campo psicosocial. Una cuestión demasiado compleja y complicada como para reducirla —en planteamiento y solución— a una mera dicotomía o diferencia.
2. El debate sobre lo que sea la PSA y su relación con la PS «básica» necesita espacio, tiempo y argumentos para desarrollarse. En mi opinión, no puede darse por zanjado prematuramente desde posturas predeterminadas o cerradas de una u otra parte.
3. Los *riesgos de rechazo* de una u otra orientación —básica o aplicada— han sido ya examinados aquí y en otros espacios (así, Bickman y otros, 1980). El rechazo de la orientación «aplicada» llevaría a que se desarrolle al margen de la PS académica (como ya sucedió en la posguerra). El rechazo de los cimientos teóricos crearía una mera tecnología *ad hoc* con escaso potencial de transformación social. El rechazo de la interconexión dificultaría el desarrollo de ambas orientaciones y exacerbaría innecesariamente las naturales tensiones entre los dos tipos de actividad y rol implicados.
4. Si bien la postura y las ideas de Lewin sobre el particular (comunidad de intereses e interdependencia entre investigación y acción) parecen impecables y generalmente válidas, ni son las únicas posibles, ni están —como se ha comentado al hilo de la revisión histórica y como se verá en el Capítulo 4— suficientemente aclaradas y actualizadas como para ser puestas a prueba operativamente. Pienso que *ni*

toda teoría tiene que ser aplicable (y, desde luego, no inmediatamente aplicable) ni, más importante, *la praxis se reduce a teoría* o investigación. Depende, por el contrario, de una serie de aspectos —técnicos, valorativos y sociocontextuales— que siendo directamente relevantes para la acción y trascendiendo la teoría, deben ser contemplados junto a ella.

5. Todo lo cual nos conduce a plantear dos concepciones distintas de praxis psicosocial como condensación de las dos líneas de actividad aplicada defendidas en la literatura (que, como veremos más adelante, algunos amplían plausiblemente a tres):
 - La PSA concebida como aplicación más o menos lineal de las teorías, los métodos y los puntos de vista «aplicables» (no todos lo son) de la PS.
 - La *intervención* —o acción— *psicosocial*, como praxis fundada en una metodología técnica y un rol sustentado en unos supuestos profesionales, además de unos cimientos teóricos y metodológicos que formarían las bases conceptuales y operativas (Capítulo 3) de la actividad interventiva.

Si bien la PS tiene valiosos elementos teóricos y metodológicos que aportar, carece, en cambio, de un *modelo de praxis y rol interventivo* con su respectiva base valorativa. Y ese modelo de praxis y rol, una «teoría de la praxis» o de la intervención, es la *necesidad* fundamental de cualquier empresa —llámese PSA, Intervención Psicosocial o como se quiera— que desee producir cambios sociales significativos. Necesitamos, pues, una *teoría de la intervención psicosocial* (de la intervención social al fin) que trascienda la vaga noción inicial de «investigación-acción» legada por Lewin. En el Capítulo 4 hago una propuesta integrada relativamente amplia en ese sentido. Si la PS quiere tener un impacto social, debe tomar, en mi opinión, el camino de la intervención. Y es que el primer camino, la PSA, teniendo su interés o potencial implicando menores riesgos de heterodoxia interna, puede constituir una reorientación *valiosa para la PS, pero difícilmente para la sociedad*. Sólo algunas aportaciones han comenzado a explorar la alternativa interventiva (Hornstein, 1975; Maslasch, 1975; Sánchez Vidal, 1991 y 1993b). No deja, por cierto, de ser revelador que esa consideración surja cuando la «aplicación» es vista desde la perspectiva más práctica y global del *rol* (que incluye todos los aspectos de la actividad que se ha de realizar, no sólo sus bases intelectuales) o la formación (que muestra las carencias de los modelos tradicionales basados en la transmisión de conocimientos, no de habilidades).

PSA: APROXIMACIONES Y MODELOS

Es hora ya de revisar los modelos y las concepciones de PSA. Modelos que habrán de girar sobre las distintas formas de *integrar* o combinar, en la teoría y en la práctica, lo *básico* y lo *aplicado*; una primera aproximación —bastante cruda, es cierto— la cual consiste en examinar las diferencias entre ambos aspectos. Tenemos, sin embargo, que avanzar en esa dirección, revisando primero las formas de aplicación sugeridas en la literatura para pasar después a las concepciones y los modelos más amplios de PSA —que suelen incluir formas de integración de teoría y praxis (básico-aplicado)—, resaltando el modelo «integral» de Mayo y La France, el más desarrollado y cercano a la operatividad entre los propuestos.

Formas de aplicación

Ya se han mencionado varias posibilidades de integración al discutir las diferencias entre lo básico y lo aplicado. Se vio, así, que Deutsch encontraba notables similitudes y coincidencias entre las orientaciones teórica y «problemática». Gergen y Basseches avanzaban una vaga propuesta alternativa de «aplicación» basada en el fin común de teoría y praxis: la potenciación del conocimiento social; un conocimiento a la vez práctico y «emancipador», no esencialista o abstracto. Esa potenciación del conocimiento vendrá reflejada en la forma como se organiza la actividad del otro (interacción), sea a través del concepto que se tenga de esa interacción (teoría), sea a través de la influencia directa (praxis) sobre él.

Deutsch (1980) hace una interesante reflexión sobre sus propios fallos para integrar las dos orientaciones al revisar retrospectivamente su trabajo. El énfasis excesivamente práctico de los estudios sobre cooperación y competición en la escuela impidió el avance teórico porque no contempló cómo la praxis puede ayudar a avanzar la teoría. Y, *vice-versa*, la fijación teórica le impidió sacar consecuencias prácticas (sobre la falta de poder de las minorías discriminadas para mejorar sus condiciones de vida) en el tema de la convivencia interracial. Y es que, prosigue el autor, el investigador usa ciertas anteojeras que, al tiempo que le ayudan a focalizarse en perspectivas y temas concretos, le impiden contemplar el panorama en su integridad. Un punto de vista cercano al de Proshansky, que remite de nuevo a la conveniencia de trabajar pluridisciplinariamente y de desarrollar estructuras teóricas y prácticas integradoras que hagan posible la pluridisciplinariedad.

Otra veta integradora es la indicada por las formas o los *modelos de «aplicación»* o utilización del conocimiento o los métodos de la PS (ya abordados en las discusiones precedentes y reconsiderados en el Capítulo 4). Kidd y Saks (1980b) mencionan cuatro formas de entender la aplicación de conocimiento básico en la ciencia social (o, lo que es lo mismo, cuatro conceptos de ciencia social aplicada) de las que sólo menciono tres, rechazando con los autores la cuarta (la aplicación como versión descuidada o chapucera de la ciencia básica):

- *Derivación directa del conocimiento* o investigación básica.
- *Disciplina autónoma* con sus propios conceptos, métodos, sistemas de integración de conocimientos y canales institucionales (revistas, congresos, etc.).
- Como *ingeniería social* al estilo de Varela.

Si la primera es una versión timorata, estrecha —y finalmente inviable— de una verdadera praxis, la tercera tiene un potencial considerable, que Varela ha mostrado brillantemente a través de los ejemplos e ilustraciones incluidas en sus escritos. Presenta, sin embargo, las dificultades propias de injertar en el campo social soluciones extraídas de las ciencias físicas. El segundo modelo tiene tantos atractivos y posibilidades como riesgos: inviabilidad, desintegración del conocimiento básico y fragmentación disciplinar.

Morales (1982) describe tres formas de relación básico-aplicado en las que sitúa las aportaciones del campo aplicado:

- *Tecnología social*: extensión del neopositivismo centrada en el diseño de soluciones a problemas sociales concretos combinando diferentes áreas de varias ciencias sociales.
- *Extensión de la metodología* psicosocial, que incluye desarrollos como la experi-

mentación social de Donald Campbell, la «cuasi» experimentación, o la investigación evaluativa.

- *Extensión de la teoría* psicosocial en que prima el uso de conceptos, hipótesis y conocimientos derivados de la PS y el proceso de verificación y cambio que sufren en el trabajo aplicado de campo tal y como ilustran los estudios de Carroll (1978; con Coates, 1980; con Payne, 1976) sobre libertad condicional.

Sin entrar a comentar el conjunto de la exposición de Morales —que comparto en gran parte— debo señalar el concepto excesivamente *lineal* y restrictivo de la PSA, que, salva la tecnología social, queda reducida a una mera extensión de la PS (equivalente al primer modelo de aplicación por Kidd y Saks) apenas descentralizado de los aspectos básicos y sin mayor potencial de cambio social, como ya he señalado en la valoración precedente. Reitero mi opinión de que las propuestas lineales y unidimensionales de «distinción», «extensión» —incluso «aplicación»— deben ser sustituidas por otras más abiertas y flexibles como «articulación» o «integración» (conceptual e institucional) de conocimiento básico y trabajo práctico, teoría y praxis, conocimiento e intervención.

Aproximaciones: ciclo completo y aplicación sociológica

La literatura psicosocial aplicada ofrece algunos modelos emergentes, en general poco sistemáticos y operativos, sobre lo que conceptual y prácticamente debería ser la PSA, que suelen incluir propuestas de integración teoría-praxis y estar casi siempre basadas en las propuestas de Lewin, sobre todo en el concepto de investigación-acción. Reviso, como aproximaciones, las de Cialdini y la de Olsen (desde la Sociología). Más ampliamente las de Deutsch (en gran parte ya presentada al hilo de las diferencias básico-aplicado), Fisher y Varela. Y desarrollo con más amplitud el modelo de Mayo y La France, el más articulado y «realista» de los propuestos.

PS de «ciclo completo»

Bajo ese nombre, Cialdini (1980) ha sugerido combinar el trabajo de campo y el método experimental. No se trata, argumenta, de aplicar la PS al mundo en beneficio de la sociedad, sino, al contrario, de «*aplicar el mundo real a la PS* en beneficio de esta última: para desarrollar una ciencia social sólida [...] que probablemente será aplicable; pero la aplicación no es el fin básico del trabajo social aplicado sino, más bien, es un extra prescindible». Cialdini propone combinar cíclica o secuencialmente —una de las formas de integración ligada a la investigación-acción— observación y experimentación. Se parte de una observación natural que orienta la experimentación controlada posterior y cuyos resultados se validan externamente mediante experimentos (o cuasi experimentos) naturales que a su vez alimentan ulteriores procesos de experimentación controlada. Se trata, como se aprecia, de una propuesta esencialmente metodológica cercana a las de Saxe y Fine (1980) o Turner (1981), de combinar niveles y métodos investigadores y validar en el campo los hallazgos experimentales. El autor ilustra su enfoque con un estudio sobre conformidad de estudiantes con una campaña de solidaridad con una causa social.

Aplicación sociológica: combinando significación teórica y relevancia social

Desde el campo de la Sociología se han hecho planteamientos sobre la aplicación (Olsen y Micklin, 1981) sorprendentemente similares por lo general a los de la PS. Olsen (1981) ha sintetizado los puntos de vista de varios sociólogos interesados en la bifurcación de la ciencia social entre ciencia y sociedad, las críticas mutuas de ambas orientaciones y sus posibles soluciones: Blauner y Wellman, 1973; Denzin, 1970; Gibbs, 1979; Gouldner, 1965, 1968 y 1970; Janowitz, 1972; Lazarsfeld y otros, 1967; Lynd, 1939; W. Mills, 1959; Scott y Shore, 1974. Resumo ahora lo que de interés tienen esas opiniones para el examen de la aplicación psicosocial. El punto de partida de Olsen es la imperiosa demanda de relevancia social y la opinión de que la distinción entre ciencia social básica y aplicada es innecesaria. Los dos enfoques básico y aplicado han sido **criticados**, aunque con distintos tipos de argumentos.

La censura a la *ciencia social básica* puede resumirse en dos puntos:

- Gran parte de la investigación empírica no pasa de ser una mera *manipulación trivial de datos*, y la teorización, una simple categorización o *gimnasia mental* sin mayor sentido.
- La persecución de la *ciencia pura y autónoma es intelectual y moralmente indefendible*. La gente no tolerará ni apoyará un campo que no haga aportaciones relevantes al bienestar social. Varela redundo en la opinión de que la investigación *per se* es un *lujo* que los países pobres no pueden —al contrario que los ricos— permitirse debiendo buscarle una utilidad que la rentabilice.

A la ciencia social *aplicada* se le reprocha:

- *No ejercer control* sobre los temas estudiados.
- Ser mayormente «*ateórica*» y no hacer aportaciones teóricas a largo plazo.
- El científico social aplicado tiende a ser un *sustentador*, no un crítico, del «*establecimiento*» socio-económico y político. Así, la evaluación de programas suele convertirse en *justificación* de esos programas.

¿Cuál es, pues, la solución? No la segregación de los roles básico y aplicado, sino su integración en la teoría y en la formación académica. La *buena ciencia social*, sostiene el autor, es *a la vez básica y aplicada* en el sentido de que se orienta hacia la solución de cuestiones que son importantes para la gente (no sólo para los académicos) y mejora la calidad de vida de la sociedad. A nivel teórico e investigador, Olsen sugiere el siguiente proceso (y currículo formativo) para *integrar* ambos enfoques:

- Seleccionar temas de estudio que tengan una relación directa o indirecta con problemas sociales relevantes.
- Revisar las ideas teóricas relevantes sobre el tema.
- Organizar la recogida y el análisis de datos de forma que arroje luz sobre cuestiones teóricas no resueltas y dé respuesta a cuestiones prácticas significadas.
- Obtener dos juegos de conclusiones: uno de hallazgos teóricos, otro de recomendaciones programáticas.

- Distribuir los resultados entre la comunidad académica y el público interesado.
- Reorganizar la profesión creando una carrera semiprofesional corta, tipo *master*, con un perfil teórico-práctico y conectada con el campo profesional de la acción social.

Deutsch: orientación hacia los problemas

Ya se ha ido desgranando a lo largo del Capítulo 1 y del presente la postura de Deutsch sobre los distintos aspectos de la PSA discutidos. Me limito a recordarlos ahora telegráficamente añadiendo las recomendaciones del autor (Deutsch, 1975a) sobre cómo hacer realidad lo que él llama «orientación hacia los problemas».

Deutsch constata que las diferencias entre investigación básica y trabajo aplicado no se dan ni en el sitio donde se realizan, ni en los instrumentos usados, sino, esencialmente, en la dirección —hacia la construcción teórica o hacia la solución de problemas— en que se orienta la actividad del psicólogo social. Prefiere hablar, entonces, de orientación hacia —o trabajo centrado en la solución de— los problemas y orientación hacia —o trabajo centrado en el desarrollo de— la teoría. Se inserta en la tradición del campo que, tratando de desarrollar una PS socialmente útil, se ve frustrada en la posguerra por la escisión de los seguidores científicos y practicantes de Lewin, la política de promoción universitaria y gubernamental de un tipo de investigación de cortos vuelos y por influencias sociales que dificultan la inserción social del científico social.

Reconoce *similitudes* y coincidencias entre los dos enfoques —en el conocimiento teórico y metodológico y en la comprensión de las realidades sociopolíticas cotidianas— e *interdependencia* entre los roles resultantes que no tiene claro si han de ser integrados a nivel personal o institucional. Encuentra también *diferencias* palpables que permiten definir el perfil del investigador centrado en problemas o ingeniero social frente al científico social por:

- Adoptar un enfoque sintético (frente al analítico) y una actitud de confiado pragmatismo (*versus* crítica-escéptica).
- Interesarse por lo que es socialmente modificable a costes asumibles (frente a lo nuevo o interesante).
- Poder utilizar habilidades sociales —y políticas si hace activismo social— como base comunicativa y relacional relevante de su actividad y un cierto autoconocimiento que le haga consciente de los aspectos relacionales implícitos.
- Tener un rol social distinto basado en la búsqueda de verdades útiles (frente a duraderas), la efectividad inmediata (frente a la verificación a largo plazo) y su ubicación en la realidad concreta (frente al espacio abstracto).
- Asumir la mayor relevancia de las cuestiones éticas (uso de poder y la información, posibilidades de coerción y manipulación, etc.).

¿Cómo materializar institucionalmente la orientación hacia los problemas, evitando la marginación de épocas pasadas? Desde el examen histórico, el autor recomienda cuatro medidas generales:

- *Institucionalizar* las condiciones que incentiven la realización de *investigación socialmente útil*, reorientando los sistemas de recompensas académicos en esa dirección, replanteando los criterios de selección y formación de los estudiantes.
- Desarrollar una *PS socialmente útil* que trabaje *interdisciplinariamente* con otras ciencias sociales —Sociología, Economía, Ciencia Política, Psicología de la Personalidad—, pues, aunque tiene un enfoque propio (Capítulo 1), es claramente insuficiente por sí sola para aportar soluciones a los problemas sociales relevantes.
- Articular una *teoría* sobre la *utilización* de la PS y unas *guías éticas* que aseguren el uso de la ciencia en favor —no en contra— de la humanidad. El esbozo germinal de investigación-acción de Lewin podría ser, para Deutsch, un punto de partida.
- *Formar* a los psicólogos sociales para usar competentemente teoría, datos empíricos y técnicas a través de una interesante propuesta formativa concreta.

Varela: tecnología social

La aparición en 1971 del libro del uruguayo Jacobo Varela, *Psychological solutions to social problems: An introduction to social technology*, produjo un gran impacto en EE UU: no sólo se trataba del primer libro realmente aplicado del campo psicosocial sino que, además, suponía una audaz anticipación de lo que vendría después. Lo destacable de la propuesta de Varela (1971, 1975, 1977; Reyes y Varela, 1980; Rodrigues, 1983) no es su elaboración conceptual como la *convinciente aplicación* de las teorías de la PS y su decidida abogacía en favor de tal aplicación. El autor no propone elegantes teorías sobre la aplicación, sino que explica cómo hacerla mediante detallados ejemplos reales en temas como persuasión, selección de personal, conflictos o resolución de problemas grupales. Ingeniero de formación, concibe la aplicación como combinación de teorías de las ciencias sociales para resolver problemas concretos dentro de un marco teórico sistémico, manteniendo un claro paralelismo con la tecnología ligada a las ciencias físicas y una demarcación entre ciencia y tecnología frecuentemente criticadas. Morales (1982), que se suma a esa crítica, reconoce, sin embargo, la gran influencia (ignorada por muchos) de ese autor: una parte sensible del contenido de la PSA es **tecnología social**. Por ejemplo, añadido, muchas de las notas de la propuesta de Deutsch recogida más arriba (incluida su denominación) están tomadas de Varela.

Características de la tecnología social, recogidas en la Figura 2.5:

- *Soluciones sistémicas*: se trata de combinar principios o ideas de diferentes áreas y ciencias sociales según el tema que se haya de abordar. Así, si se plantea un conflicto de autoridad, una de las teorías candidatas será la de la reactancia; si se trata de modificar hábitos firmes, la teoría de la disonancia; si de adquirir nuevas destrezas, la del aprendizaje social; y así sucesivamente. Lo que llama la atención en las ilustraciones de Varela es su habilidoso uso y combinación de las teorías que Morales reconoce diciendo que la selección se hace a «ojo de buen tecnólogo» refiriéndose, al parecer críticamente, a la intuición y falta de criterios explícitos que guía el proceso.
- *Las teorías como idealización de la realidad*: no se debe esperar que ésa se conforme exactamente a las predicciones de aquéllas, como tampoco lo hace en Física.

Figura 2.5 Tecnología Social: principios (Varela, 1971 y 1975).

| Nivel | Ingredientes psicosociales |
|--|---|
| Soluciones globales | Combinar principios e ideas de diferentes áreas y ciencias sociales. |
| Teorías | Representación ideal de la realidad. |
| Síntesis, no análisis | Integración teoría / evidencia en función tema de interés. |
| Focalización en el problema, no en la teoría | La teoría es un medio para resolver el problema. |
| Idiografía | Problemas / casos particulares con soluciones apropiadas a cada caso. |
| Cuestiones estratégicas | ¿Existe un problema? ¿Deseo resolverlo? ¿Estoy dispuesto a invertir tiempo y dinero en el aprendizaje de soluciones al problema? ¿Voy a considerar soluciones distintas de las habituales? |
| Gradualidad | Adecuar la actuación a la escala relativa del problema y a las cir- |

- *Síntesis*, en lugar de análisis: la tecnología *combina* e integra hallazgos y teorías en función del asunto de interés. Justo al contrario que la investigación, que se centra en el análisis detallado de variables aisladas. Esta idea fue incorporada, como se recordará, a la propuesta de Deutsch.
- *Focalización en problemas*, no en la teoría. Las soluciones pueden incorporar conocimientos científicos complejos, pero lo han de hacer *desde el punto de vista del problema*, que es lo que importa en la aplicación, no de la teoría. Éste es, en mi opinión (y también en la de Deutsch, que la hizo lema de su enfoque), la cuestión clave: muchos autores aplicados siguen conservando teoría o investigación como punto de partida. Eso acaba invalidando cualquier acercamiento verdadero a las cuestiones sociales concretas que requieren invertir la dirección: se trata de ir desde la cuestión social al conocimiento pertinente, no del conocimiento o teoría a las cuestiones sociales. Es una de las diferencias latentes en la distinción que se hará al final del capítulo entre PSA e Intervención Psicosocial: el *rol de la teoría* y la dirección del proceso.
- *Idiografía*. Mientras que la ciencia es general y abstracta, los problemas son particulares y únicos y las soluciones han de adaptarse a sus características y circunstancias.
- *Cuestiones críticas* que se han de plantear antes de abordar un problema; a saber:
 1. ¿Existe un problema?
 2. ¿Deseo resolverlo?
 3. ¿Estoy dispuesto a invertir tiempo y energía en aprender lo que he de hacer para resolverlo?
 - 4 y 5. ¿Estoy dispuesto a considerar soluciones alternativas a las actuales y habituales?
 Se trata de cuestiones, familiares en la literatura de los problemas sociales, que si

consideramos la intervención en su globalidad (Capítulo 4) pertenecerían al apartado de estrategia. Sólo si la respuesta a las preguntas es positiva, señala Varela, se puede pasar a buscar soluciones.

- *Proceder gradualmente* en el tiempo y en la escala relativa de las problemáticas que se han de abordar. Así, no debe esperarse resolver un problema de drogadicción crónico en un tiempo corto.

Crítica. Como modelo tecnológico que es, el de Varela ha sido criticado por no tomar en cuenta las diferencias entre el mundo físico y el social a la hora de diseñar soluciones, por la arbitrariedad en la selección del conocimiento básico y por usar la teoría como elemento legitimador (Morales, 1982). Así, se han aireado *objeciones éticas* a la manipulación y falta de escrúpulos con que Varela usa técnicas y teorías sin contar con la voluntad de los sujetos (Fisher, 1982a) y al tipo de *relación* contractual implícita en los modelos de ingeniería (Hornstein, 1975; Morales, 1982; Quijano, 1993): el técnico acepta los fines del cliente para concentrarse sólo en los medios para alcanzarlos. Sánchez Vidal (1999) ha sistematizado algunos de los excesos ligados a la perspectiva tecnocrática en la acción social resumibles en:

- Ignorancia de los aspectos valorativos (y motivacionales, cabría añadir) y del poder (e intereses sociales) de olvidar a los más débiles al reproducir la estructura de valores e intereses.
- Riesgo de acciones humana y socialmente unilaterales que, respectivamente, olvidan desarrollar (o corregir) los aspectos humanos (poder, subjetividad, emociones, metas vitales...) distintos de las solas capacidades técnicas (a las que supeditan el resto) y resultan insensibles hacia los más débiles y necesitados tendiendo a reproducir la estructura social establecida.
- Inversión de la perspectiva: los instrumentos técnicos se constituyen en fines en vez de medios al servicio de metas e ideales que se han de definir previamente.

Fisher: integración de teoría, investigación y práctica

Teoría, investigación y práctica

Aunque no propone, como Mayo y La France, un modelo específico, Ronald Fisher aporta una visión coherente y muy elaborada del enfoque aplicado en PS. Su excelente manual *Social Psychology: An applied approach* (1982a) contiene la exposición más detallada sobre componentes teóricos, metodológicos y temáticos del campo. Utilizo aquí también sus artículos de 1980 y 1982b. Como Deutsch, Fisher recoge la herencia de Lewin en cuanto a la comunidad de intereses e interdependencia de teoría y praxis. La PSA es, piensa, la mejor forma de revitalizar la PS realizando investigaciones y acciones prácticas en entornos reales dirigidas tanto a entender la interacción humana en sus diversas formas y niveles como a resolver problemas sociales. Ha de comprometerse con el desarrollo de teorías válidas y relevantes, usando métodos de investigación y actividades prácticas diversas en contextos reales. ¿Cómo se articulan dinámicamente las tres patas —teoría, investigación y práctica— de la Psicología Social Aplicada? De la forma cíclica y retroalimentada representada en la Figura 2.1.

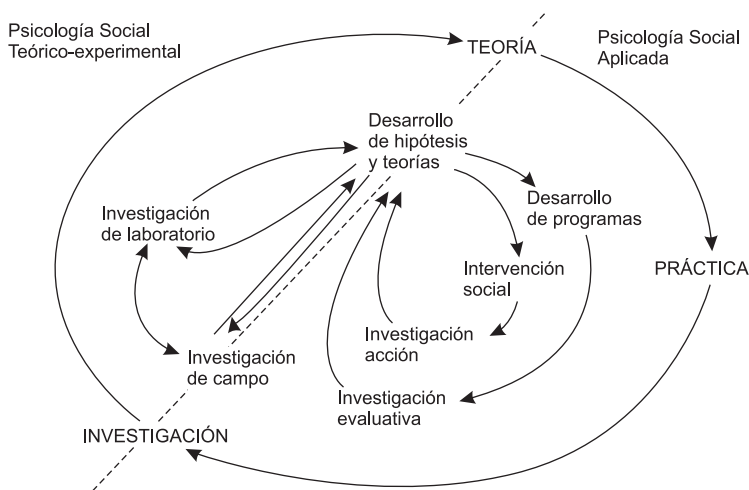


Figura 2.1 Ciclo teoría, investigación y práctica en Psicología Social (Fisher).

Repasemos los elementos base de un diagrama bastante claro y explícito por sí solo. De forma similar a los diagramas lewinianos sobre investigación-acción está compuesto de dos partes. La derecha, *Psicología Social Aplicada*, explícitamente ligada a la praxis (lazo externo) por medio (lazos internos) de la intervención social, investigación-acción y el desarrollo y evaluación de programas. Estos elementos ligan, a su vez, la práctica con el desarrollo de hipótesis y teorías por medio de los dos procedimientos (investigación-acción e investigación evaluativa) de investigación práctica incorporados. Las distintas flechas en esta parte indican cómo la teoría guía la práctica (lazo externo) y (lazos internos) el desarrollo de programas y la acción social. Estos, retroalimentan, a su vez, la teoría modificándola o contribuyendo a su desarrollo desde la praxis.

La parte izquierda la ocupa la *Psicología Social teórico-experimental* ligada (lazos interiores) a la investigación de laboratorio como medio «básico» de desarrollar hipótesis y teorías, que a su vez realimentan (flechas interiores) la investigación de laboratorio como hipótesis que habrán de ser verificadas. Investigación de campo y de laboratorio se interconectan, por otro lado, confirmando sus mutuos hallazgos como métodos complementarios. Las flechas más interiores (planas) representan la relación bidireccional entre investigación de campo (más cercana a la praxis) y el desarrollo teórico, al que contribuye y desde el que es alimentada como hipótesis que habrán de ser verificadas. La investigación, en fin, es vehículo básico de construcción de teoría e hipótesis (lazo exterior izquierdo) y «estación» de llegada de la práctica.

Dos de los elementos básicos del esquema (teoría y práctica) coinciden con los del modelo de Mayo y La France (construcción de conocimiento e intervención-utilización). El tercero, investigación, va desglosado entre varios adaptadores (evaluación, análisis de sistema particular, elección de método...). El modelo de aquéllas incluye, por su parte, un tercer elemento (la calidad de vida) que no aparece en el esquema de Fisher, aunque esté implícitamente considerado en la «base valorativa humanista» propuesta por ése. Varias de

las flechas interiores del diagrama de Fisher vendrían a equivaler —con contenidos distintos— a los «adaptadores» del modelo de Mayo y La France.

Principios

Las características o criterios básicos de la PSA son, para Fisher, las siete que siguen y que desarrollan estática y linealmente los elementos de su modelo gráfico:

- *Focalización* en los *problemas sociales fundamentales* (pobreza, desigualdad, delincuencia, etc.) a todos los niveles de análisis (individual, interpersonal, grupal, organizacional, comunitario, societario e internacional) con una concepción sistémica de ellos y de su totalidad (a modo de «ruedas dentro de otras ruedas»).
- *Integración continua de teoría, investigación y práctica* para tomarse en serio las nociones de Lewin.
- Desarrollo de *teorías de alcance medio* enfatizando la interacción recíproca de persona y entorno y complementando el énfasis intrapsíquico dominante en las teorías actuales (reactancia, disonancia, atribución, etc.) con el estudio de la interacción social en *settings* naturales y el desarrollo de teorías en los distintos niveles citados.
- Aplicación de varios *métodos de investigación*, complementando el control y la precisión del laboratorio con los diseños longitudinales de campo, especialmente en las áreas de investigación-acción e investigación evaluativa, y evitando las limitaciones de la experimentación controlada.
- Expansión de la pericia práctica a través de la *colaboración interdisciplinar*. La acción social es un reto difícil y complejo y toma formas diversas. La colaboración con otras profesiones y con ciudadanos interesados debería ser útil para entender el mundo social y para desarrollar alternativas más humanizadoras y deseables de la interacción y las instituciones humanas.
- Adhesión a una *base valorativa humanista* y democrática claramente articulada y a un *código ético* de conducta que ayude a liberar a la gente de las miserias sociales —como el autoritarismo— analizadas por la PS y que contribuya a generar la dignidad y el crecimiento de individuos y sociedades.
- Compromiso con el *desarrollo profesional continuado* y la *versatilidad del rol* correspondiente. Esto implica la modificación de la formación pregraduada para abarcar la totalidad de la PS aportando la base conceptual y de experiencia en el desempeño profesional, una actitud de aprendizaje continuado orientado hacia la competencia general a la vez que hacia la especialización múltiple en roles variados que se acompace con la magnitud y complejidad de los problemas que se se habrán de abordar. Roles que abarcan el científico aplicado (que investiga en contextos naturales) y practicante profesional (formador en relaciones humanas, consultor organizacional y comunitario, diseñador de programas y abogado sociopolítico).

Orientación futura y valoración

¿Hacia dónde debe orientarse la Psicología Social Aplicada tras la convulsión crítica de décadas pasadas? Fisher (1982a) reconoce tres posibilidades potenciales:

- Continuidad del *enfoque tradicional* en PS como si, fuera de la evolución teórica, no hubiera pasado nada y pudiera ignorarse la relación del campo con la sociedad. Este punto de vista, comenta Fisher, es parte del problema, no de la solución, ya que nada aporta al bienestar humano.
- *PS dialéctica*, partidaria del cambio radical en la línea marxista de centrarse en el conflicto y la contradicción desde el supuesto de que la PS dominante sostiene lo establecido, sirviendo como elemento de control sobre los más desfavorecidos. Aunque este camino presente elementos atractivos (visión global, dinamismo, historicidad y dialéctica, consideración de los aspectos políticos, etc.), encierra también riesgos de sobrepolitización y exacerbación —en vez de resolución— de conflictos.
- *Camino intermedio* entre el continuismo asocial y el cambio radical. Un camino que enfatiza la integración de investigación básica y aplicada al servicio del cambio social (no sólo de la producción de conocimiento); acepta la tradición científica de la PS, pero también la necesidad de la implicación social; reconoce el conflicto como estímulo para el cambio, pero, también, el consenso democrático como motor de mejora social. Una PSA que siga esta orientación (y los principios antes delineados) habría de ser parte de la solución, no del problema, en el sentido de aportar beneficios inmediatos (derivados de la acción) y a más largo plazo (derivados de teoría e investigación) a la sociedad. La apuesta del autor es, queda claro, por esta alternativa que reconoce e integra elementos de las otras dos.

No resulta difícil suscribir la propuesta de Fisher, aun notando el utopismo y la falta de concreción operativa de varios de sus puntos. Y es que recoge actualizadamente el legado de Lewin, está adecuadamente explicada y es compatible con una genuina intervención social. Es, en cambio, dudoso que sea realmente factible en el contexto institucional y conceptual dominante en la PS actual o que le cuadre literalmente el nombre de «Psicología Social Aplicada» al que por su ambición parece trascender. Más bien parece bascular — como la propuesta de Deutsch— entre la PSA (que cubriría *grosso modo* el rol de investigador aplicado) y la Intervención Psicosocial, correspondiente a los roles asignados al practicante profesional, bajo la función general de agente de cambio.

Mayo y La France: Psicología Social Aplicable

Aunque, a diferencia de Fisher, no está acompañado de un desarrollo detallado en forma de libro, la propuesta de Mayo y La France (1980) es la que más se acerca a un verdadero modelo operativo de PSA articulando coherente y explícitamente todos sus elementos básicos. Ya cité sus similitudes y diferencias con el modelo de Fisher: (éste explicita más la ruta investigadora; aquéllas, el objetivo perseguido y las rutas concretas de aplicación o «adaptadores»). Si Fisher (1982a) aportaba un manual comprensivo de la PSA en su estado actual, Mayo y La France hacen una medida exposición inicial de lo que puede ser la PSA.

Psicología Social Aplicable

Mayo y La France rechazan la denominación «Psicología Social Aplicada» como contenido estático emanado de la PS que introduce una escisión indeseable en el campo.

Prefieren la de «**Psicología Social Aplicable**» (tomada de Helmreich, 1975), más flexible y dinámica y que indicaría que la PS puede y debe ser centralmente aplicable. En mi opinión, el término «aplicable» introduce, sin embargo, un matiz indeseable de duda y potencialidad no realizada y de falta de entidad sólida. La ligazón y dinamismo subrayada por las autoras se plasma en un modelo cíclico, cuyos nodos básicos son la mejora de la calidad de vida, la construcción de conocimiento, y la utilización e intervención. Los tres nodos están conectados por «adaptadores» (un par entre cada dos nodos) que pueden recorrerse, como el diagrama en su conjunto, bidireccionalmente: en el sentido de las agujas del reloj (mejora de la calidad de vida-desarrollo de conocimiento-utilización) o en sentido contrario (mejora de la calidad de vida-utilización-construcción teórica). Describo a continuación los nódulos y «adaptadores» tal y como aparecen en la Figura 2.2.

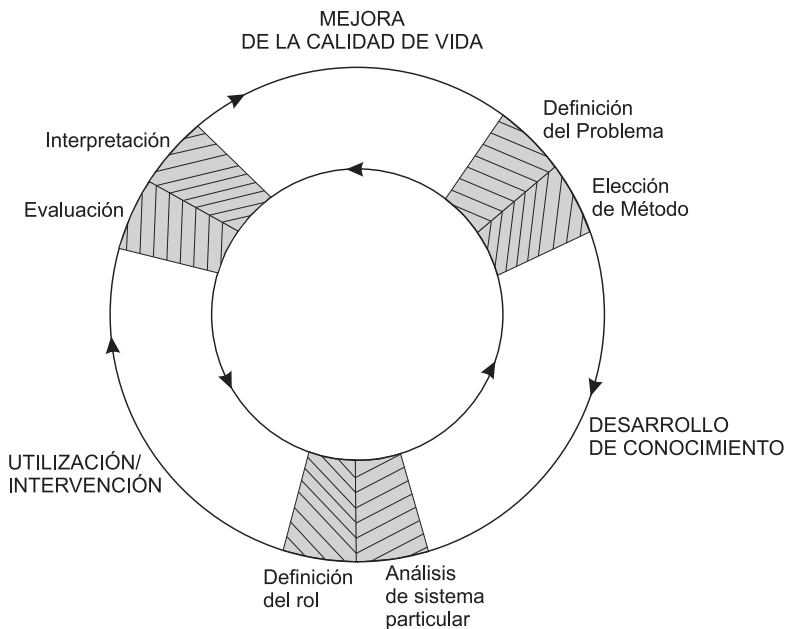


Figura 2.2 Modelo de Psicología Social Aplicable (Mayo y La France).

Calidad de vida

Mayo y La France afirman la calidad de vida como meta central de una PS aplicable a partir de la conexión esencial que Lewin (1951/1997) establecía entre la vida y la ciencia psicológica. No sólo reafirman su defensa de la buena teoría implícita en su recordatorio de que «no hay nada tan práctico como una buena teoría» sino, también, la otra mitad del aserto —casi siempre omitida—: los teóricos deben preocuparse por los problemas sociales, lo cual justifica que se marquen objetivos socialmente relevantes.

Figura 2.6 Psicología Social Aplicable: elementos básicos (Mayo y La France, 1980).

| Nodo | Características y componentes |
|---|--|
| Mejora de la calidad de vida | Enfoque positivo no deficitario, facilita prevención y orientación global. Introduce valores, opciones alternativas y metas positivas de actuación. |
| Desarrollo de conocimiento, orientado hacia | La predicción, no la explicación. Los efectos, no las causas. Variables macro, globales, no micro. |
| Utilización e intervención, centrales, no secundarias | Adoptan distintas formas. Cuestiones éticas y poder relevantes en práctica. |

- *Énfasis positivo. Calidad de vida*, no problemas sociales. El foco en la calidad de vida trasciende el tradicional énfasis negativo en problemas y déficits sociales hacia otro positivo de bienestar personal y social característico de algunos campos prácticos modernos. Fijar este objetivo comporta, frente al de resolver problemas sociales, una serie de ventajas: aporta una referencia estable y duradera, no meramente reactiva; facilita la prevención (y el desarrollo humano, habría que añadir); reorienta la acción del psicólogo social hacia el contexto ecológico global e interdependiente perdido en la reducción experimentalista.
- *Valores*. Establecer un objetivo positivo como la calidad de vida tiene la virtud añadida de introducir los valores que se consideran deseables al definir aquello hacia lo que se desea avanzar —las *alternativas* y lo que debería ser—, en vez de limitarse a observar la conducta —y las condiciones sociales— existentes. No se pueden ignorar, sin embargo, los aspectos técnicos (como se mejora realmente la calidad de vida) ni los eventuales conflictos entre los valores enfrentados de distintos grupos sociales, sobre todo en condiciones de limitación de recursos.

Desarrollo de conocimiento

Desarrollo de conocimiento focalizado, según las autoras, hacia la predicción, las consecuencias y las variables macro, lo que supone una reelaboración de características de la PSA avanzadas por otros autores.

- *Predicción* sobre explicación. Aunque se reconoce la conexión general entre explicación y predicción (no se puede aplicar lo que no se entiende), también se acepta que no toda explicación conduce a predicciones y que se pueden hacer predicciones sin tener las claves explicativas de los fenómenos. La PS debería ser, en opinión de las autoras, una ciencia tan predictiva como explicativa. Interesan también los conocimientos empíricos que los practicantes pueden aportar desde su experiencia concreta como base para *inducir* conocimiento. Es más importante, en fin, la magnitud real de las variables y los efectos que su significación estadística.

- *Efectos* sobre causas. Más que la derivación deductiva de consecuencias desde teorías de alcance medio y la verificación de las consecuencias de una variable antecedente, el enfoque aplicable debería invertir la secuencia tratando de identificar las condiciones que anteceden a los efectos observados en el mundo real. Las autoras están reiterando su preferencia por el método inductivo para generar teoría sobre la vida real en condiciones sociales concretas y remachando la necesidad de teorías psicosociales más específicas que ya notara, entre otros, Deutsch. Subrayan, también, la conducta —y el mundo— real frente a la elaboración cognitiva dominante.
- *Variables macro* (sistémicas) sobre variables micro. Se reitera la necesidad reconocida por casi todos los autores aplicados (Deutsch, Varela, Fisher) de estudiar los efectos psicológicos de los sistemas sociales (por ejemplo, la forma en que se crean, apoyan y mantienen determinados comportamientos) en vez de centrarse sólo en las variables individuales y relacionales o estudiar la interacción desvinculada de sus influencias externas.

Utilización e intervención

Utilización de conocimiento e intervención son parte integral, no mera «periferia», del quehacer psicosocial. El tema de la «utilizabilidad» del conocimiento en la ciencia social es, sin embargo, polémico. Mientras unos sostienen que en su estado actual ese conocimiento no es utilizable, otros (Gergen) subrayan que no puede **no** ser utilizado. Señalan Mayo y La France (1980): «El campo necesita tomar responsabilidad por, y propiedad de, sus hallazgos en el sentido de que si no son parte de la solución para mejorar la calidad de vida, los psicólogos sociales bien pueden estar sosteniendo los problemas que estudian» (págs. 89-90). Están haciendo una llamada de atención —casi idéntica a la de Fisher— a la responsabilidad implicada en la inacción social.

- *Formas*. El uso del conocimiento o investigación no tiene una acepción unitaria o uniforme, sino múltiple, en la literatura. Citan, con C. Weiss (1977), tres modalidades en el campo político: uso directo para resolver problemas, reconceptualización de problemas y formación. Parece claro que el asunto del concepto y variantes de la utilización está aún en sus inicios. Lo retomamos en el Capítulo 4, donde se articula una teoría de la intervención social, sobre la que las autoras ofrecen, como única pista, la tipología descrita por Kelman y otros (1978) en función del grado de afectación de la libertad personal que implican las técnicas interventivas: coercitivas (máxima afectación), manipulativas, persuasivas (media) y facilitadoras (mínima):
- *Cuestiones éticas y poder* también necesitan mayor atención en la intervención en función de su notada relevancia (ya remarcada por Deutsch) en comparación con la PS tradicional.

Adaptadores y retroalimentación

Las autoras llaman **adaptadores** a los procesos que conectan los tres nudos —calidad de vida, desarrollo de conocimiento y utilización-intervención— entre sí especificando las

formas de interdependencia que existen entre ellos. Son seis: dos entre cada pareja de nodos; definición del problema y elección de método investigador entre calidad de vida y desarrollo de conocimiento; análisis del sistema social y definición del rol entre construcción de conocimiento y utilización e intervención; interpretación y evaluación, entre utilización-intervención y calidad de vida. Hay que señalar que utilización e intervención son también, en el sentido indicado, adaptadores entre conocimiento y calidad de vida. Supongo que las autoras les conceden suficiente importancia como para «elevarlos» a la categoría de nudos. Revisemos brevemente los «adaptadores»:

- *Definición de problemas*, cuya identificación, lejos de ser un asunto objetivo, está ligada a la relevancia teórica (y preferencias personales del «definidor») y a otros aspectos sociales como los valores culturales y las prioridades financieras del momento y el lugar. Dado que los problemas sociales son a menudo identificados por otros, el psicólogo social debería tener un papel más activo en el proceso de definición. ¿Cómo? Por ejemplo, mostrando que aquello que se ha identificado como un problema social no es un verdadero problema; o cuestionando las tendencias habituales a atribuir las responsabilidades a las personas (no a las estructuras o contextos sociales) o a culpabilizar a las víctimas de sus propios problemas.
- *Interpretación* de los resultados de la intervención que las autoras señalan, erróneamente a mi juicio, como «otra versión» de la definición de problemas pero en el lado de los resultados (supongo que en función de la subjetividad y los valores implicados).
- *Elección de método investigador* para generar conocimiento sobre el problema. Dado que todos los métodos tienen sus propias ventajas e inconvenientes, es preciso trascender la excesiva focalización de la PS en el rigor y la precisión en favor de la pertinencia. Recalcando el papel de esa pertinencia y la instrumentalidad del método preguntando si «... no es *mejor* tener *respuestas aproximadas a las preguntas apropiadas* [...] que respuestas **exactas** a las **cuestiones equivocadas**» (pág. 93; énfasis añadido).
- *Evaluación* que, para Mayo y La France, equivale a evaluación de programas tanto de impactos (a nivel sistémico, no sólo focalizado) como en el aspecto causal, sin duda el más olvidado.
- *Análisis del sistema social* concreto, como transición entre el conocimiento general y su utilización en una situación, sistema o comunidad particulares. Ha de evitarse la utilización del saber derivando un tipo de sistema en otro diferente.
- *Rol* adoptado por el practicante en función de su percepción del problema. Tiene consecuencias organizativas, valorativas (en cuanto al fin perseguido), formativas y estratégicas. Es un tema complejo apenas trabajado en el campo psicosocial.

Retroalimentación. Los elementos constitutivos de la PS aplicable están enlazados de forma cíclica (el ciclo puede empezarse por cualquier punto —aunque las autoras prefieren comenzar por la calidad de vida— y puede ser recorrido en uno u otro sentido) y retroalimentada: el fin de mejorar la calidad de vida conforma las prioridades de investigación y el conocimiento produce resultados utilizables. Se recalca la retroalimentación negativa del diagrama: si se autonomiza un elemento, cortando sus vínculos con el resto, el esquema pierde su potencial e integralidad. Así, si se autonomiza la tecnología,

se bloquea la autocorrección desde el conocimiento y la responsabilidad desde la evaluación. Si se excluye un ítem, el esquema pierde su carácter cíclico y se hace lineal. Los adaptadores son claves para *salvar las tensiones* entre los tres elementos centrales del esquema sin crear necesarias bifurcaciones como la que podría darse entre teoría y praxis o entre «lo básico» y «lo aplicado».

Valoración

El modelo de Mayo y La France ha sido ya elogiado por su virtualidad sintética y por la juiciosidad de la descripción de sus elementos nodales o, más desigualmente, de los «adaptadores». En mi opinión, los mayores *méritos* del esquema son:

- La *introducción*, junto a conocimiento y aplicación, *de un objetivo* (mejorar la calidad de vida), como parte integral de la aplicación psicosocial. Aunque ese añadido crea distorsiones en la relación con el resto de elementos del esquema, permite introducir activamente los valores como ingrediente esencial de la aplicación.
- Introducir también explícitamente *utilización e intervención* como conectores básicos entre teoría y praxis con la conciencia añadida de que se trata de diferentes operaciones (una pivota sobre el conocimiento, la otra sobre la acción). Esa aportación es aún, como las autoras reconocen, embrionaria y está por llenar de contenido.
- El *énfasis positivo* (que trasciende el enfoque negativo dominante en la mayoría de modelos) y *práctico-interventivo*, claramente reflejado en la inclusión de la «intervención» como elemento nodal, que supera la timorata concepción —tan visible en otras propuestas demasiado apegadas a la cultura académica— de la PSA como mera investigación aplicada. No deja de ser, sin embargo, contradictorio que, tras argumentar en contra del enfoque deficitario y especificar un objetivo positivo (la calidad de vida), recaigan en el adaptador de «definición de problemas sociales» que debería incluir también la «definición de la calidad de vida»... ¿O es que los «problemas sociales» son problemas de la calidad de vida? El punto necesita aclaración.

Dificultades y aspectos *reprochables* del modelo son:

- El contenido y la ubicación de los *adaptadores* es *confuso* y algo arbitrario, probablemente para encajarlo en el diagrama geométrico dibujado. Estimo que hubiera sido mejor (aunque gráficamente menos elegante) llamar a las cosas por su nombre e integrarlas como se suele. Así, «definición de problemas» y «elección del método de estudio» son parte de la evaluación inicial de necesidades, que está a su vez ligada, como otro momento pero siendo la misma cosa, al adaptador «evaluación», que es en realidad evaluación de programas. También el «análisis del sistema» (muy discutiblemente intercalado entre conocimiento y utilización) podría haberse integrado también en la evaluación inicial de la que es parte en sentido amplio.
- *Déficits teóricos: intervención, rol y técnica*. Se detectan en el modelo tres importantes carencias conceptuales, en parte reconocidas por las autoras:

— Una teoría de la intervención o praxis como marco global de integración operativa (y conceptual) del modelo.

- Un mayor desarrollo del rol en su real complejidad y multidimensionalidad como encarnación teórica y operativa de la integración teoría-praxis.
 - La técnica, completamente ausente de este y otros esquemas (salvo, como tecnología en Varela) como constituyente *central* de la actividad «aplicada» frente a la actividad intelectual o cognoscitiva que basa la construcción teórica. Ausencia que podría reflejar un cierto acomplejamiento ante las críticas —no siempre ecuanímenes— contra el escoramiento excesivamente técnico de la propuesta de Varela. Un exceso en una dirección no justifica, sin embargo, otro de signo contrario.
- *Problemas del enfoque positivo.* Centrarse en la calidad de vida (o el desarrollo humano) tiene (Sánchez Vidal, 1993b) no pocas dificultades ligadas a la propia «expansividad» o ilimitación de tales objetivos, ausentes de los enfoques deficitarios que tienden a ser concretos y limitados. Se refieren al tipo de criterios necesarios para actuar (para definir las situaciones en que vamos a mejorar la calidad de vida o el desarrollo personal-social y aquellas en las que no), establecer prioridades (con quién trabajamos prioritariamente) o mantener el equilibrio entre perseguir el desarrollo y resolver problemas. Por otro lado, los determinantes de la calidad de vida no son sólo psicosociales, sino también socio-estructurales, políticos y de otro tipo. Quizá resultan más adecuados para la PSA otros conceptos, menos ecológicos pero más ajustados a las capacidades del psicólogo social, como el bienestar social o el desarrollo humano que también tienen, sin embargo, sus propias dificultades.
 - *Poder e igualdad.* Se echa también de menos una consideración de dos elementos esenciales de toda intervención social: el poder (como mediador estructural entre conocimiento y recursos *económicos* disponibles y su distribución real entre los distintos grupos sociales) y la igualdad (o justicia social) como fundamento de la «base valorativa» pedida por Fisher y otros y como criterio clave en la acción social. Bien es cierto que estas ausencias son conspicuas en la práctica totalidad de modelos (de procedencia estadounidense, no se olvide), exceptuando alguna cita episódica del poder (Deutsch es más explícito) y su relevancia. El análisis estructural y dinámico del poder (y las desigualdades) social es vital en cualquier práctica social y debe ser incorporada tanto a la evaluación inicial como, en su vertiente personal de *empowerment* a los aspectos relacionales y sociales del rol (Capítulo 5).

DEFINICIONES

Es muy difícil sintetizar en pocas palabras lo que no está claramente explicado en decenas de páginas. Y es que la PSA es un área emergente en que algunos autores parecen, como se ha visto, más interesados en buscar sus diferencias con su matriz disciplinar, la PS, que en producir una definición formal. Me limitaré, pues, a recoger algunas de las definiciones implícitas representativas del conjunto y a reproducir las pocas definiciones explícitas sembradas a lo largo y ancho de la literatura psicosocial aplicada avisando que no son excesivamente útiles: predominando las referencias (y matices diferenciales) respecto de la PS, como mucho, resumen lo ya escrito.

Blanch (1992) ha revisado las distintas formas sintácticas usadas en referencia a la PSA: en gerundio, «aplicando», como sustantivo plural («aplicaciones») y, la más generalizada, como «aplicado». Sin darle más importancia, es cierto que la terminología connota el tipo de entidad implicada. Así, «aplicado» implica una entidad más sólida y formada (aunque adjetiva, es decir, «referente a» o relacionada con otra cosa principal). «Aplicando» supone una potencialidad y dinamismo cargado, sin embargo, de duda y contingencia apropiado en las primeras obras (como la de Deutsch y Hornstein, 1975). Similar matiz (de cierto acomplejamiento respecto al referente «de cabecera» que es la PS) ha sido criticado en el término «aplicable» usado por Mayo y La France (1980). «Aplicaciones» sugiere, en fin, una pluralidad puntual de realizaciones sin una entidad subyacente que les dé unidad, como si quienes la usan quisieran negar —o no se atrevieran a afirmar— que exista como algo unitario. La forma adjetiva mayoritaria me parece, sin duda, la más adecuada y sería para el campo dentro del espectro semántico de lo «aplicado» que, como indiqué en una objeción inicial del capítulo, no parece un término apropiado para trasladar el conjunto de significados (o la realidad que muchos concebimos) que le son asignados en la literatura.

Implícitas

Para Gergen la **Psicología Social Aplicada** es una actividad integral (teórico-práctica) que desemboca en la potenciación del conocimiento mediante la influencia que ambas tienen sobre las formas de interactuar de la gente (sobre el propio concepto de interacción y sobre la realidad práctica de ella). Para Cialdini, se trata de una actividad investigadora que permite obtener conocimiento real del mundo social concreto combinando secuencialmente observación natural y experimentación controlada. Para Deutsch, la PSA sería más bien de una orientación (sintetizadora; pragmática; realista respecto a la alterabilidad de los fenómenos, eficacia y costos de los cambios; mundana y social, e interdisciplinar) hacia las cuestiones sociales concretas. Varela ve la PSA como tecnología social en que se sintetizan «intuitivamente» (asistemáticamente) por el profesional teorías de la ciencia social para resolver problemas sociales concretos (que requieren soluciones específicas) desde el punto de vista de esos problemas y procediendo gradualmente. Se presupone que existe un problema que realmente queremos resolver invirtiendo el tiempo y esfuerzo precisos y considerando soluciones alternativas o novedosas respecto de las existentes.

Mayo y La France conciben la acción psicosocial aplicada como un ciclo continuo que busca mejorar la calidad de vida de la gente a través de la utilización de conocimiento psicosocial acumulado «aplicable» y de la intervención interdisciplinar derivada. La evaluación de los logros de la utilización e intervención y cambios de la calidad de vida facilitarían, a su vez, la acumulación de conocimiento teórico socialmente relevante. Finalmente Olsen concibe la ciencia social aplicada —interconectada con la básica— como una orientación versada hacia la relevancia social mediante un procedimiento —y una formación— que permite simultáneamente abordar temas teórica y socialmente significativos. El muestrario patentiza elocuentemente la apabullante influencia de Lewin, cuyas ideas seminales y forma de encarar los temas (más que sus aportaciones concretas) planea fructífera sobre lo que como PSA se está haciendo.

Entre nosotros, Morales encuentra que la PSA puede ser tecnología social o extensión de la teoría y metodología de la PS, concepciones que critica por excesivamente unidimensionales y por ignorar la relación con el cliente y los aspectos de poder y valores ligados.

Clemente (1992), sin un concepto claro, estructura la tarea psicosocial aplicada sobre tres aspectos: conceptuales («teoría»), metodológicos (planificación de la investigación e intervención) y substantivos (tema concreto objeto de atención). El psicólogo social suele elegir dos de ellos relegando al olvido el tercero, concluye. Blanch ve en la PSA una de las vertientes interligadas de una PS sólo pensable desde una vertiente básica aplicable y desenvolviéndose en un marco teórico-metodológico disciplinar de la PS. Blanco concibe la PSA en indisoluble unión con la PS básica y subordinada, como praxis, a la teoría. Ibáñez la percibe, en cambio, como una praxis autónoma de la teoría, que responde a una racionalidad práctica, subjetivamente situada dentro de la realidad social, «activa» (genera su propia «realidad») y metodológicamente sensible, desde una visión cualitativa, a las dimensiones histórica, cultural, política y contextual de los temas sociales en que se interviene. También la sombra lewiniana planea —junto a una polémica, ciertamente interesante e iconoclasta, contestación desde los cuarteles posmodernos—, como se ve, sobre estas descripciones.

Explícitas

Argyle (1980) concibe la PSA como la «adopción en situaciones de la vida real de prácticas nuevas o modificadas basadas en la investigación, los métodos o las ideas de la Psicología Social» (pág. 81). Para Oskamp (1984) la PSA «toma algún aspecto de la base de conocimiento de la PS y la aplica sistemáticamente para algún propósito social» (pág. 2), pudiendo ser definida como «la aplicación de las teorías, los métodos, los principios o los hallazgos de la Psicología Social para entender o solucionar problemas sociales» (pág. 12). Se da aquí una descripción más precisa que específica: 1) aquello (teorías, métodos, principios o hallazgos empíricos) que se aplica, así como (2) los objetivos —comprensión o solución— y (3) el blanco (problemas sociales) de la aplicación psicosocial. No aclara, en cambio, un cuarto aspecto esencial: qué se entiende por «aplicación». Características de la PSA serían para el autor: orientación hacia los problemas; orientación valorativa; utilidad social; enfoque amplio y holístico; consideraciones prácticas sobre los efectos potentes, generalizabilidad, coste-eficacia y factibilidad política; binomio básico-aplicado.

Bickman (1981) identifica la PSA con «la aplicación de métodos de investigación, teorías, niveles de análisis y perspectivas de la Psicología Social» (pág. 25); una definición poco informativa. Implícitamente la PSA se caracteriza, como se ha visto, por: perseguir la resolución de problemas y la predicción de efectos relevantes a través de métodos múltiples que priman la validez externa, el diseño cuasi experimental, las técnicas autodescriptivas y el análisis en varios niveles, en un contexto natural (como la industria), organizativamente multidisciplinar y jerarquizado, en proyectos iniciados externamente por un cliente y orientados hacia los resultados inmediatos, que ha de tener en cuenta la limitación (en tiempo y costes) de recursos. Tiende a adoptar un rol generalista, que trabaja en equipo, recibe altas compensaciones monetarias (y menos en prestigio simbólico), valora la experiencia y requiere sustanciales habilidades sociales.

Para Fisher (1982a), la PSA es «el campo socialmente interesado que trata de entender la conducta social humana como un proceso complejo, multideterminado y esencialmente racional y que busca mejorar los problemas sociales por medio de la aplicación de teorías, métodos de investigación y habilidades prácticas» (pág. 695). Distingue entre «aplicando»

(en gerundio) la PS (en que la PS se limitaría a explicar la conducta social en el mundo real usando sus teorías), de la propia PSA que, partiendo del mundo real, generaría los métodos y las teorías psicosociales apropiados para entenderlo.

Weyant (1986) suscribe la idea de Stephan de que la PSA tiene un «corazón humanista y una mente científica», definiéndola como «... la aplicación humanista del conocimiento científico que ha sido acumulado por la Psicología Social» (pág. 3) sobre cómo los individuos son influidos por otros (pág. 5). ¿Qué significa **aplicación**? Tres cosas (de las que sólo las dos primeras son consideradas por el autor verdadera PSA):

- *Intervención* directa en los problemas del mundo real.
- *Utilización del conocimiento* psicosocial por otros (como los políticos).
- *Investigación aplicada* para conocer mejor los problemas sociales reales: lo que Mayo y La France llaman PS «aplicable» y Fisher refiere como «aplicando» la PS.

Estas definiciones conforman, como se ve, un conjunto emergente y aún poco informativo sobre lo que realmente es (o debe ser) la PSA. Tampoco hay que sacar las cosas de quicio: los campos aplicados (como la Medicina, Ingeniería o la propia Psicología Clínica) suelen ahorrarse el esfuerzo de producir definiciones formales quedando implícitamente definidas por medio de su contenido práctico y teórico: qué hacen (y en qué se basan). Muestran numerosas coincidencias, pero también diferencias, respecto a los cuatro parámetros básicos que habrían de entrar en la definición de la PSA:

1. qué es lo que se aplica;
2. con qué objetivos, para qué;
3. cuál es el blanco de la aplicación;
4. en qué consiste esa aplicación.

- *Aspecto(s) de la PS que se aplica*. Hay concordancia en las teorías (como hipótesis más o menos comprobadas sobre la realidad) y métodos; otros añaden conocimientos empíricos (la segunda acepción de «teoría»), principios, niveles de análisis, perspectivas, y Fisher (junto a otros como Deutsch o Bickman), habilidades prácticas.
- *Objetivos* de la aplicación. Recogen dos ideas básicas: entender los fenómenos sociales (positivos o problemáticos) y modificarlos, eliminar los problemas sociales. Sólo secundariamente se mencionan objetivos últimos positivos como mejorar la calidad de vida social, excepción hecha de Mayo y La France. Algunos (Weyant) niegan al mero esclarecimiento o comprensión el estatuto de aplicación real. Blanch (1992) ha sistematizado como sigue los distintos objetivos y orientaciones encontrados en la literatura psicosocial:

- *Prevención y solución de problemas* psicológicos y sociales (Boorne y Levin, Feldman y Orford, Lindblom y Cohen, Saxe, etc.).
- Promoción del *bienestar social* y la *calidad de vida* (Barriga y otros, Goodstein y Sandler, Mayo y La France, Miller).
- *Desarrollo personal* mediante: la competencia y el poder personal (Iscoe, Rappaport, Guba y Lincoln); la interacción con otros (Munné); la autoconsciencia y emancipación humanas (Gergen, Ibáñez, Torregrosa).

Figura 2.7 Algunas definiciones de la Psicología Social Aplicada.

| Autor | Definición |
|------------|--|
| M. Argyle | Adopción en situaciones de la vida real de prácticas nuevas o modificadas basadas en la investigación, métodos o ideas de la PS. |
| L. Bickman | Aplicación de métodos de investigación, teorías, niveles de análisis y perspectivas de la PS. |
| R. Fisher | Campo socialmente interesado que trata de entender la conducta social humana y que busca mejorar los problemas sociales mediante la aplicación de teorías, métodos de investigación y habilidades prácticas. |
| S. Oskamp | Aplicación sistemática con propósitos sociales de las teorías, métodos, principios o hallazgos de la PS para entender o solucionar problemas sociales. |
| J. Weyant | Aplicación humanista del conocimiento científico acumulado por la PS sobre cómo los individuos son influidos por otros para intervenir sobre los problemas del mundo real, su utilización por otros y en la investigación aplicada para conocer mejor los problemas sociales reales. |

- *Blanco*: problemas sociales (unánime); apenas se citan otros como calidad de vida, bienestar social o desarrollo humano.
- *Contenido de la aplicación*; en qué consiste la aplicación, el aspecto menos elaborado del conjunto. Dos formas generales y polarmente extremas de aplicación emergen (Mayo y La France; Weyant): utilización como actividad intelectual más o menos directa del conocimiento; intervención, actividad técnico-práctica dirigida al cambio social donde el conocimiento ocupa un papel más periférico e instrumental.

RESUMEN Y CONCLUSIONES

El recorrido por la historia y las nociones de la PSA se parece más a un viaje por un irregular río de montaña, alimentado por varios afluentes que pugnan por dominar su curso, que a un plácido paseo por un sosegado lago. Más que un sedimento uniforme decanta un conglomerado variopinto, y aún efervescente, que no siempre resulta fácil reconocer. Surgida de sus cenizas a la sombra de la interrogación crítica de la PS, sumida en un debate entre lo básico y lo aplicado (teoría y praxis) que puede conformar su dirección y contenido futuro, el campo presenta coincidencias sustanciales, pero también divergencias e incertidumbres. Asumiendo el riesgo de fijar estática y momentáneamente algo dinámico y cambiante, sintetizo los acuerdos y las carencias del campo sacando algunas conclusiones (siempre provisionales). Utilizo para ello las valoraciones realizadas a lo largo del capítulo.

Acuerdos y carencias

1. *Necesidad y conveniencia.* La PSA actualiza la tradicional orientación social de campo como respuesta a la crisis de la PS y a la «mala conciencia» por el egocéntrico aislamiento de teoría y método en una época de cambio y asunción de la responsabilidad social. Supone, pues, una necesaria, y es de esperar que fructífera, reorientación del campo hacia la sociedad y la acción social cuya plasmación como entidad disciplinar y utilidad real, aunque perfilada y prometedora, está en buena parte por configurar.
2. *Interdependencia de teoría y praxis (básico-aplicado).* Aspectos básicos y aplicados son *interdependientes y complementarios* en PS, presentando algunas coincidencias de concepto y método, pero, también, marcadas diferencias en sus objetivos, metodología, contexto institucional y rol implicado. Esas diferencias son resultado de la tensión esperable entre un proceso de búsqueda de conocimiento a largo plazo en el espacio abstracto y uno de acción inmediata sobre problemas u objetivos positivos concretos en el mundo real. Aunque se han apuntado algunas respuestas interesantes (entre las que destacan aquellas que tienen como núcleo la noción lewiniana de investigación-acción), la relación apropiada entre ambos aspectos es objeto de polémica, así como la forma —individual o institucional— más conveniente de su articulación organizativa.
3. *Multimétodo y evaluación.* La práctica psicosocial requiere métodos de indagación y actuación varios (que con frecuencia operan a distintos niveles sociales) en el mundo real que, sin excluir la experimentación controlada, la relegan a un plano secundario en función de su mostrada fiabilidad en la investigación social. Los enfoques cualitativos, cuasi experimentales y correlacionales, emergen, por el contrario, como alternativa, y complemento adecuado (y a veces preferible), a los enfoques cuantitativos de carácter experimental o correlacional. Se observa una tendencia prometedora de búsqueda de procedimientos de integración intermétodos e interniveles sociales. La evaluación constituye en sus distintas variantes y enfoques el método preferido de investigación aplicada.
4. *Teoría: pluralidad, especificidad y contextualización.* La teoría psicosocial sigue siendo en sus distintas acepciones (enfoque teórico, hipótesis explicativa y conocimiento empírico) el eje y punto de partida del grueso de la actividad aplicada, aunque el concepto, las características y el papel de esa teoría en el proceso es objeto de controversia. Se detecta un grado razonable de acuerdo sobre la necesidad de usar múltiples teorías (generadas por la PS, pero también por otras ciencias sociales y conductuales) infrecuentemente realizado en la práctica; también sobre la necesidad —y conveniencia— de especificar más las teorías sobre la interacción humana y de tomar seriamente en consideración las influencias del contexto en sus diversas formas y niveles.
5. *Orientación hacia el mundo real y hacia las cuestiones sociales* (problemáticas o positivas) *concretas* —diferenciada de la orientación teórica abstracta— que requiere el desarrollo de marcos operativos (intervención, rol, formas de aplicación o utilización) adecuados.
6. *Base valorativa humanista* reivindicada como guía explícita y adecuada de la aplicación psicosocial en beneficio de las personas y la sociedad; también como orientación positiva de la conducta del psicólogo social aplicado que evite el uso dañino

—o en beneficio propio— de la PS por profesionales o terceros sin escrúpulos o mal intencionados. A falta de discusión y elaboración concreta, es, por ahora, más una aspiración que una realidad.

Carencias relevantes detectadas en el campo son:

7. *Base valorativa y especificación de fines*, que llenen de contenido —y articulen operativamente— el acuerdo mencionado. Varias tradiciones filosóficas, sociales e interventivas tienen propuestas éticas y valorativas que conviene examinar como punto de partida: la línea humanista en Psicología (Rogers, Allport, Maslow, Lewin), la Psicología Comunitaria, trabajo social, Economía del bienestar (en referencia a la justicia social), etc. Además de los valores autonomía y libertad centro de muchos análisis, el sistema valorativo y ético debe contemplar los aspectos sociales ligados a la justicia social frecuentemente minusvalorados o ausentes de la literatura social aplicada.
8. *Rol psicossocial aplicado* un tema que habrá de ser explorado —teórica y prácticamente— en conexión con los tres pilares de la acción social: a) desempeño técnico; b) cliente; c) profesión y público (sociedad). Es decir, en aspectos del rol: a) el conjunto de posiciones estratégicas apropiadas a las situaciones recurrentemente encontradas en la práctica; b) la relación —de base profesional— pactada con un cliente; c) las implicaciones éticas, políticas y sociales amplias y globales.
9. *Habilidades técnicas y formación* que conforman la práctica profesional. Los cambios sociales se producen por medio de la *acción*, no del conocimiento, que es sólo una base *para* actuar. Es preciso definir y elaborar las habilidades técnicas (compendiadas por el conjunto de roles que se han de asumir ante demandas recurrentes) necesarias para articular operativamente los conocimientos, métodos o enfoques psicossociales en la solución de las cuestiones planteadas. Sólo Fisher ha esbozado tales habilidades. También hay que especificar (y poner en marcha) el tipo y contenido concreto de la formación adecuada para el psicólogo social aplicado como profesión dual estudioso-practicante. Deutsch ha hecho valiosas sugerencias al respecto.
10. *Multidisciplinarietà*. Las cuestiones sociales se caracterizan por su globalidad y por la interdependencia de sus componentes. El psicólogo social no puede ignorar las aportaciones de disciplinas vecinas, debe colaborar con ellas. Esto exige: a) una teoría de la intervención —o cambio— social como marco global en que insertar las distintas aportaciones disciplinares; b) definir el carácter y contenido específico aportado por el psicólogo social.
11. *Teoría de la intervención social*. Las carencias anteriores (base valorativa, rol, habilidades técnicas y formación y multidisciplinarietà) se pueden resumir en una sola de la que todas son parte: una teoría de la intervención —o acción— social (una «teoría de la práctica», si se quiere) que las integre coherentemente. En el Capítulo 4 se ofrece una descripción inicial.

Cambios precisos. Parecen necesarios cambios de perspectiva respecto de la existente en Psicología Social Aplicada en los siguientes aspectos:

12. *Síntesis de conocimientos*. El abrumador énfasis en la teoría como marco general para entender los fenómenos o como hipótesis concretas debe ser corregido por

una mayor concentración en el conocimiento sustantivo y las síntesis de conocimientos en áreas temáticas concretas relevantes en el mundo social al estilo de lo sugerido por Kiesler (1980). Los trabajos de Rogers y Shoemaker (1971) o Rothman (1974) son ejemplos interesantes.

13. *Enfoque positivo*. No se trata de ignorar los problemas sociales, sino de substituir el asfixiante acento en déficits y problemas por otro más equilibrado que también tome en consideración el desarrollo humano y bienestar social a partir de un enfoque positivo y de recursos que: a) no se limite a «diagnosticar» problemas, sino a identificar y definir recursos personales y colectivos —e interactivos— utilizables; b) ayude a promover las capacidades de desarrollo —y bienestar— personal y social.

Conclusión: PSA e Intervención Psicosocial

Dimensiones. Más allá de disputas terminológicas, el examen de lo que se viene llamando PSA revela tres dimensiones subyacentes (y dos concepciones polares distintas) que resumen la mayoría de modelos y posiciones del campo y hacia las que éstos pivotan con mayor o menor claridad. Concepciones y dimensiones varían esencialmente en el papel que desempeña cada uno de los términos del binomio teoría-praxis (o fundamento teórico-acción práctica), reflejando dimensiones o perspectivas distintas de lo que habría de ser el campo. Las tres líneas definidas con claridad por Weyant (1986) identifican a la PSA como:

- **Investigación social aplicada** a temas, situaciones o cuestiones concretas como la comunicación en una institución, un conflicto racial o las familias monoparentales. Es la concepción implícita o explícitamente dominante en la literatura, muy probablemente debido a sus conexiones académicas. La teoría y el método investigador tienen aquí un papel central y son punto de partida —y asidero— básico. Aunque el enfoque es *prometedor* desde el punto de vista *científico* —y ya ha mostrado sus posibilidades en los numerosos estudios realizados—, su *potencial de cambio social* es, por sí solo, **limitado** en la medida en que ese conocimiento no sea utilizable —ni utilizado— ni se articule en forma de acción social eficaz.
- **Utilización** más o menos directa **de conocimiento** para: conceptualizar un tema, asesorar la acción concreta de otro, formar agentes de cambio o como base de la intervención directa. Es una forma menos frecuente, y elaborada, que la investigación aplicada, sugerida y puesta en práctica con alguna frecuencia. La teoría, constituye aún el punto de partida, aunque tiene un papel menor, en tanto que acción y *praxis* adquieren mayor *relieve*. Tiene *mayor potencial de impacto directo* e inmediato que la mera investigación (que puede acabar en el cajón o la papelera), dependiendo del *poder* y recursos de que disponga quien la utilice y de la **forma** de utilización, más que del conocimiento *per se*.
- **Intervención psicosocial** directa sobre un tema o situación que se desea modificar. Si bien a veces citada (así, Hornstein; Maslach, Fisher, Ibáñez e Íñiguez, y Deutsch, ocasionalmente) es, en general, una concepción *marginal* de la PSA. Y no es de extrañar: difícilmente se corresponde con esa restrictiva denominación: está basada

en casi todos los elementos (rol, habilidad técnica, valores y fines, etc.) de que el campo carece, o en que es más deficiente. Y es que aquí *prima la praxis concebida como actuación técnica*, no como simple aplicación o utilización de conocimientos. La teoría tiene, en cambio, un papel instrumental, siendo sustituida como punto de partida de la acción por el tema concreto que se ha de modificar. La intervención sí que puede tener un *impacto significativo* sobre los temas sociales. Su *aportación teórica* a más largo plazo puede ser, en cambio, *mínima* si no se plantea desde esa perspectiva amplia que incluya aprender (explicativa, comprensiva y reflexivamente) de las acciones sociales.

Figura 2.8 Dimensiones básicas de la Psicología Social Aplicada (Weyant, 1986; Rothman y Thomas, 1994).

| Nodo | Características y componentes |
|--|---|
| Psicología Social Aplicada | Investigación aplicada a cuestiones o asuntos socialmente relevantes o situaciones sociales concretas. |
| Utilización de conocimiento o metodología psicossocial | Ilustración, educación y adiestramiento de la gente; difusión de innovaciones, desarrollo de principios de acción social; asesoría y consulta de terceros. |
| Intervención Psicossocial | Actuación directa para modificar un tema o situación; usa técnicas, estrategia (incluyendo el manejo del poder y los valores); incluye la evaluación de necesidades y resultados. |

Estas tres dimensiones, sintetizadas en el la Figura 2.8, son paralelas a las tres facetas distinguidas por Thomas y Rohtman (1994) en la investigación interventiva: *desarrollo de conocimiento* (similar a la investigación aplicada); *utilización de conocimiento, diseño y desarrollo de intervenciones*. De hecho, aunque cada dimensión tiene su propia lógica y desarrollo, el conjunto de las tres marca un progresivo descentramiento de la teoría hacia la acción y, por tanto, una secuencia temporal que comenzaría con el desarrollo de conocimiento, seguiría en su utilización y acabaría en la intervención. También podría construirse, comenzando esta vez por la acción, una secuencia temporal invertida (y con similar y gradual descentramiento de la acción esta vez): intervención, derivación de principios interventivos (generación de conocimiento utilitario) y desarrollo de conocimiento general. Retroalimentando ambos circuitos obtenemos los esquemas cíclicos al estilo lewiniano usados por autores como Fisher o Mayo y La France. «Aplanando» las dos secuencias (teoría / acción, acción / teoría) y desplazando sus contenidos hacia los extremos, obtendríamos dos posiciones polares hacia las que gravitan las distintas concepciones examinadas. Podríamos llamarlas «**Psicología Social Aplicada**» e «**Intervención Psicossocial**» y sus rasgos básicos se resumirían en la Figura 2.9:

No se trata de introducir una dicotomía gratuita, sino de situar las dos posiciones extremas coherentes hacia las que basculan las distintas posturas de la PSA existentes y, más

Figura 2.9 Aplicación e intervención psicosocial: dos opciones extremas.

| | Psicología Social Aplicada | Intervención Psicosocial |
|------------------------|--|---|
| Centrada en | Teoría / conocimiento; acción derivada, periférica. | Acción social; teoría periférica, instrumental. |
| Punto de partida | Psicología Social. | Cuestión social problemática o positiva. |
| Rol | Teórico-intelectual: Comprensión global y aplicación; valores y poder poco importantes. | Práctico: actuar técnicamente; valores y poder importantes. |
| Contexto de referencia | Mundo simbólico-abstracto; recursos ilimitados; autonomía funcional; remuneración simbólica. | Mundo real: exigencia de eficacia; recursos (costes, tiempo) limitados; remuneración económica. |
| Materia prima | Conocimiento, metodología investigadora. | Técnica, estrategia; valores y poder. |
| Objetivo conseguido | Conocimiento aplicable: específico, inductivo. | Cambio social. |

importante, hacia las que se puede orientar en el futuro. La PSA pivota sobre el conocimiento psicosocial; la Intervención Psicosocial, sobre el cambio social. Aunque caben posiciones intermedias, y de hecho varias posturas contienen elementos de ambas, definen dos tipos de actividad y orientaciones marcadamente distintas con un potencial también diferenciado. Si la PS sólo desea salir de su ensimismamiento teórico-experimental y orientar sus conocimientos al mundo social real y conocerlo mejor usando sus métodos y conocimientos teóricos, seguirá en esencia el primer camino. Si, además, desea tener un verdadero impacto práctico sobre las cuestiones sociales de nuestro tiempo, deberá orientarse en la segunda dirección. No nos engañemos, cada camino tiene sus propios riesgos y dificultades: a saber, la PSA puede suponer un retoque autocomplaciente que salve la mala conciencia social de la PS y aporte unas cuantas oportunidades académicas y de trabajo; la Intervención Psicosocial puede ensimismarse en el cambio social *per se* sin averiguar sus «porqués» ni contribuir al conocimiento de los fenómenos sociales al tratar de cambiarlos.

Organización

Desde el punto de vista práctico, la PSA se podría organizar en dos partes: un tronco común que incluyera los temas (introducción e historia, básico-aplicado y su relación), conceptos (problemas sociales, bienestar social y calidad de vida) y procesos (utilización de

conocimiento, intervención y rol —desempeño y contenidos— fundamentales; y una exposición sobre las áreas temáticas generales (Jurídica, Salud, Educación, Política, Comunicación, Ambiente, etc.) y/o experiencias concretas de las tres clases estructurales mencionadas: investigación aplicada, utilización de conocimiento (o métodos) e intervención.

Resumen

1. *La Psicología Social Aplicada* usa el conocimiento y los métodos psicosociales para contribuir al bienestar y desarrollo personal y para resolver los problemas generados en la interacción social. Una concepción más amplia, menos linealmente teórica y más centrada en la práctica debería llamarse, con más propiedad, práctica o intervención psicosocial.

2. *Resolución y prevención de los problemas sociales, demandas de bienestar y dinamización social y comprensión del comportamiento social* desde sus determinantes concretos. El superior potencial de cambio de la Psicología Social Aplicada y su mayor alcance demográfico y contextual comportan también un mayor riesgo de generar errores y efectos negativos.

3. Aunque la *corriente aplicada* arranca a comienzos de siglo XX con la propia Psicología Social, no es hasta los años treinta y cuarenta cuando comienza a tomar forma coherente como reacción a las demandas sociales ligadas a la gran depresión y a la Segunda Guerra Mundial y de la mano de Kurt Lewin y de otros partidarios de la implicación de los psicólogos en las cuestiones sociales relevantes. Tras su declive en las décadas siguientes es retomada con la crisis del campo en los años setenta y alcanza la madurez institucional al final de esa década y comienzos de los años ochenta.

4. Desde la aplicación y práctica psicosocial se han criticado el contenido teórico, metodológico y práctico de la *Psicología Social* tradicional. A la *teoría* psicosocial se le censura su irrelevancia, trivialidad, debilidad y limitada adecuación a la práctica. El experimento de laboratorio predominante en la *metodología* psicosocial ha sufrido fuertes críticas por el esquematismo y artificialidad de las situaciones y los efectos generados y por sus problemas de validez externa. La *aplicación* psicosocial ha sido acusada de olvidar los aspectos éticos y políticos ligados a la acción social, de no definir el rol involucrado y de descuidar la responsabilidad del psicólogo social en las cuestiones y problemas socialmente relevantes desde la pretensión de neutralidad valorativa del científico social.

5. *Soluciones* propuestas a esas críticas y problemas incluyen el uso de marcos teóricos globales y el análisis teórico, la especificación de las formas y los niveles de interacción e influencia social, la investigación centrada en los problemas y las cuestiones sociales e instituciones que sintetizan el conocimiento disponible. En lo *metodológico* se ha sugerido el uso de métodos múltiples; enfoques cualitativos, «cuasi» experimentales y de investigación-acción; diseños correlacionales y métodos que, como el meta-análisis, facilitan la síntesis de conocimiento. En el aspecto *práctico* e institucional, las soluciones pasarían por la inclusión de los valores éticos y políticos asumiendo una pluralidad de posturas, la colaboración multidisciplinar y la definición de un rol verdaderamente práctico que no se limite a la función de analista o investigador.

6. La *relación* entre las dimensiones *básica* y *aplicada* ha suscitado un amplio debate en Psicología Social con posturas que oscilan entre la distinción o separación clara de

ambas dimensiones hasta su distinción mínima o inexistente. El consenso actual afirma, en línea con las ideas de Lewin, que los intereses básicos y aplicados son distintos pero complementarios e interdependientes, debiendo permanecer unidos para beneficio de ambas vertientes, teórica y práctica, de la Psicología Social.

7. Leonard Bickman ha señalado *diferencias* significativas en los fines, el método, el contexto institucional y el organización y rol definidos por la vertiente psicosocial básica y la aplicada. Morton Deutsch indica semejanzas y comunidades, a la vez que diferencias claras entre el *trabajo orientado hacia los problemas* (aplicado) y el *orientado hacia la teoría* (básico). Encuentra semejanzas en el conocimiento, las habilidades y los modelos conceptuales usados por ambas orientaciones. Y diferencias: de enfoque, analítico frente a sintético; actitud, escéptica frente a pragmática; focalización, lo interesante frente a lo económico; énfasis en las habilidades prácticas, cuestiones éticas y el autoconocimiento; y el distinto rol involucrado por una y otra orientación.

8. Jacobo Varela describe un modelo de aplicación, la *tecnología social*, basado en la síntesis de principios e ideas teóricas diversas, para resolver problemas concretos y singulares desde el punto de vista de esos problemas —no de la teoría— y procediendo con la gradualidad y las consideraciones estratégicas precisas y apropiadas a la situación.

9. Para Ronald Fisher la Psicología Social Aplicada tiene, siguiendo a Lewin, tres componentes básicos y cíclicamente conectados: *investigación, teoría y práctica*. La investigación básica y aplicada debe generar teorías útiles para desarrollar programas prácticos susceptibles, a su vez de investigación y de generar teoría psicosocial. La Psicología Social Aplicada debe centrarse en los problemas sociales básicos, integrar continuamente teoría, investigación y práctica, desarrollar teorías de alcance medio, usar métodos varios de investigación, colaborar con otras disciplinas para ampliar las habilidades prácticas, asumir una base valorativa humanista y comprometerse con un desarrollo profesional continuado y adoptando un rol flexible.

10. Mayo y La France proponen una *PS aplicable* basada en las ideas de Lewin. La Psicología Social ha de orientarse hacia la mejora de la *calidad de vida* de las personas, desarrollando conocimiento aplicable y utilizando ese *conocimiento e interviniendo* activa y responsablemente en los problemas sociales de distintas formas sin olvidar las cuestiones éticas y políticas involucradas. El ciclo calidad de vida-intervención / utilización de conocimiento-desarrollo de conocimiento es bidireccional y puede ser recorrido en las dos direcciones: usando el conocimiento ya desarrollado para mejorar la calidad de vida o generando conocimiento a partir de la intervención y de la forma en que realmente mejora, o no, la calidad de vida de la gente en la intervención.

11. La literatura psicosocial aplicada registra acuerdos, carencias y necesidad de cambios. Hay *acuerdo* sobre la necesidad y conveniencia de la aplicación psicosocial, interdependencia y complementariedad de práctica y teoría, importancia de la evaluación y el uso de métodos múltiples, la necesidad de orientación hacia las cuestiones sociales reales y la conveniencia de construir una base valorativa que permita especificar los fines de las actuaciones. Otras *carencias* detectadas en la Psicología Social Aplicada son: la definición de un rol psicosocial práctico y de las correspondientes habilidades técnicas, la colaboración multidisciplinar y el desarrollo de una teoría coherente de la intervención social. *Cambios* de rumbo apropiados son: el énfasis en la síntesis de conocimientos existentes y un enfoque positivo que compense el acento habitual en problemas y necesidades sociales.

12. La Psicología Social Aplicada se *compone* de tres aspectos reiterados en la literatura aplicada: *investigación aplicada* a temas psicosociales prácticos o socialmente relevantes como la discriminación, el *empowerment* o el maltrato; la *utilización de conocimiento* para generar cambios sociales o para asesorar intervenciones sociales, la intervención psicosocial en una situación social concreta, como actuación técnica guiada por unos valores que orientan los objetivos interventivos. Dado que el grueso de la Psicología Social Aplicada se orienta hacia la investigación aplicada, se echa en falta un mayor desarrollo del polo de intervención o práctica psicosocial y de los aspectos teóricos, valorativos y de rol que lo conforman, por su mayor potencial de transformación social directa.

Términos clave

| | |
|---------------------------------|--|
| Irrelevancia social. | Orientación hacia los problemas. |
| Marco teórico. | Tecnología social. |
| Análisis teórico. | Integración de teoría, investigación y práctica. |
| Experimentación de laboratorio. | Psicología Social aplicable. |
| Validez externa. | Calidad de vida. |
| Multimétodo. | Desarrollo de conocimiento. |
| Métodologías cualitativas. | Utilización e intervención. |
| «Cuasi» experimentación. | Adaptador. |
| Diseños correlacionales. | Psicología Social Aplicada. |
| Neutralidad valorativa. | Investigación social aplicada. |
| Responsabilidad social. | Utilización de conocimiento. |
| Básico. | Intervención psicosocial. |
| Aplicado. | |
| Orientación hacia la teoría. | |

Lecturas recomendadas

- Morales, José Francisco, Hacia un modelo integrado de Psicología Social Aplicada, En J. R. Torregrosa y E. Crespo (comp.), *Estudios básicos de Psicología Social*. Barcelona, Hora, 1982. Medida introducción del tema en nuestro país. Centrada en el examen crítico de la distinción básico aplicado en PS, concepciones de la aplicación psicosocial y modelos de integración emergentes.
- Morales, José Francisco; Blanco, Amalio; Huici, Carmen; Fernández Dols, José Miguel (comps.), *Psicología Social Aplicada*, Bilbao, Desclée de Brouwer, 1985. Primer monográfico nacional. Contiene una amplia presentación histórica y conceptual del campo y una serie desigual de descripciones temáticas sobre investigación y aplicación psicosocial en que destaca el acercamiento psicosocial a la calidad de vida.
- Álvaro, José Luis, Garrido, Alicia y Torregrosa, José Ramón (comps.), *Psicología Social Aplicada*, Madrid, McGraw-Hill, 1996. Primer manual temático local de Psicología Social Aplicada local organizado en torno a doce áreas clásicas —y otras más novedosas—. Incluye también algunos capítulos complementarios sobre los aspectos conceptuales históricos y metodológicos del campo.

- Sánchez Vidal, Alipio, Técnicas de intervención y evaluación psicosocial. En M. P. Valcárcel y J. L. Meliá (comps.), *Métodos y Técnicas de Intervención y Evaluación Psicosocial*, Barcelona, PPU, 1990. Consideración crítica de la intervención psicosocial desde el punto de vista más general de la intervención social y de las posibilidades reales de una verdadera praxis psicosocial. Incluye una panorámica de las formas de acción social.
- Mayo, Clara y La France, Marie, Towards an applicable Social Psychology. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology, 1*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980. Medida exposición de un modelo integrado de Psicología Social Aplicada siguiendo la pauta lewiniana; articulado sobre las ideas de calidad de vida, desarrollo de conocimiento y utilización e intervención y sobre una serie de «adaptadores». La descripción corta más recomendable del campo.
- Fisher, Ronald, *Social Psychology: An applied approach*, Nueva York, 1982, St. Martin's Press. Primer manual integral de Psicología Social Aplicada. Contiene una elaboración coherente —de inspiración lewiniana— de las cuestiones y los aspectos teórico-metodológicos y prácticos básicos del campo con una notable articulación con la base teórica de la Psicología Social.
- Weyant, James, *Applied Social Psychology*, Nueva York, 1986, Oxford University Press. Libro temático asequible que recoge trabajos realizados por los psicólogos sociales aplicados en áreas clásicas de aplicación. Es de destacar la breve y equilibrada descripción inicial del campo.

3

LA TEORÍA: PROBLEMAS SOCIALES, DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL, CAMBIO SOCIAL



La Psicología Social Aplicada persigue el desarrollo humano desde las relaciones interpersonales.



La Psicología Social Aplicada busca paliar el sufrimiento humano y los conflictos sociales.

TEORÍA: SIGNIFICADOS Y FUNCIONES

El papel de la teoría en la PSA ha sido uno de los ejes de la discusión sobre «lo básico» y «lo aplicado» recogida en el Capítulo 2. Se hizo allí también una amplia reflexión sobre el tipo de teoría necesaria para la PSA y sobre la cuestionable utilidad de la teoría psicosocial existente para la empresa aplicada. Se retoma aquí el hilo teórico buscando perfilar las bases conceptuales y operativas de la PSA: problemas sociales (y nociones asimiladas, como «necesidades sociales»), desarrollo humano y cambio social. Antes de abordar esos conceptos conviene examinar, siquiera someramente, tres aspectos previos ligados al significado y papel de la teoría en la acción —social en nuestro caso—: la polivalencia semántica del término «teoría» y sus principales significados; la relación genérica entre teoría y práctica (y las tensiones inherentes a su convivencia en la práctica); y la utilización real de la teoría en la praxis psicosocial.

¿Qué entendemos por «teoría»? Robert Merton (1957, 1967) ha señalado que, debido a la variedad de significados con que es usada en las ciencias sociales, la palabra «teoría» con frecuencia confunde más que aclara. Y es que, piensa Proshansky (1981), en esas ciencias se abusa de la teoría forzándola a asumir funciones que muchas veces exceden sus capacidades reales. De tal forma que —como ha podido observarse en el capítulo precedente— los debates están con frecuencia surcados por concepciones divergentes sobre la noción de teoría manejada que marcan el tono de las discusiones y, no pocas veces, las vician en su raíz. Cabe entonces preguntarse: ¿con qué **significados** se usa habitualmente el término «teoría»? En mi opinión, con cinco relacionados y complementarios, pero distintos, que aparecen en la Figura 3.1:

Figura 3.1 Teoría: significados y funciones.

| Significados | Funciones |
|------------------------------------|----------------------------|
| Conceptos núcleos teóricos. | Focalización. |
| Enfoque o perspectiva global. | Predicción. |
| Red de relaciones entre variables. | Explicación y predicción. |
| Conocimiento acumulado. | Expansión de conocimiento. |
| Lenguaje. | |

1. *Conceptos* o ideas que identifican y definen fenómenos de interés de un campo o núcleos conceptuales en torno a los que se articula ese campo, por ejemplo: desarrollo humano, interacción social, problemas sociales. La interacción social es concepto básico (núcleo teórico) de la PS; los problemas sociales, el fenómeno de interés de la Sociología Aplicada; la comunidad, el desarrollo humano, el cambio social y la participación, las bases conceptuales de la Psicología Comunitaria. Los conceptos y las ideas constituyen los «núcleos» sobre los que se habrá de construir la «red» de relaciones que identifica al edificio teórico acabado. La principal utilidad de estos conceptos es *focalizar la atención* del estudioso o practicante so-

bre algunos de los múltiples fenómenos que, a modo de «figura», emergen del trasfondo indiferenciado y complejo de aspectos y variables sociales existentes por considerarlos más importantes o potencialmente relacionables con otros aspectos que el resto.

2. *Enfoque* o perspectiva desde la cual contemplamos la realidad social o la gama delimitada de fenómenos que forma nuestro campo específico de interés. Así, la perspectiva funcionalista, psicoanalítica o simbólico-interaccionista. Los enfoques —o «tradiciones teóricas»— son, como se ve, más amplios y tienen un rango más alto que las teorías «regionales» sobre los fenómenos concretos. Y es que incluyen, además de conceptos y relaciones entre esos conceptos, valores, convicciones y asunciones sobre la persona y la sociedad de carácter ideológico, cultural, ético o político. Este significado de teoría es, probablemente, el más frecuente en los campos sociales aplicados, donde los enfoques funcionan como paradigmas o formas de iluminar la realidad social y psicológica. Así, las «teorías» sobre los problemas sociales (patología social, conflicto de valores, interaccionismo simbólico, constructivismo, etc.) son el resultado de contemplar esos problemas desde las distintas perspectivas o maneras de enfocar la vida social en general. La función de la teoría así concebida en el trabajo práctico es introducir una «mirada» que ayuda a ordenar y sistematizar hechos y situaciones concretas y a otorgarles un significado coherente (en función de los valores, las convicciones y las asunciones de cada enfoque) que varía, naturalmente, con el enfoque adoptado. Con frecuencia los enfoques son complementarios, en vez de opuestos o contradictorios al enfocar aspectos —o niveles— distintos del mismo tema. Así, la teoría de la asociación diferencial de la delincuencia se centra en la transmisión cultural de la conducta desviada, mientras que la teoría de la estructura de la anomía y la oportunidad se centra en las *fuentes* del comportamiento disconforme (Rubington y Weinberg, 1995).
3. Especificación de *relaciones entre variables* (o fenómenos) usadas como *hipótesis* explicativas o predictivas en el trabajo aplicado. Es el significado más habitual (y «duro») de las teorías científicas como conjunto de afirmaciones conectadas lógicamente que generan hipótesis verificables por medio de la indagación empírica. En el trabajo aplicado ayudan a entender los fenómenos a partir de sus conexiones con otros fenómenos o aspectos más conocidos, visibles o manejables, permitiendo predecir —bajo determinadas condiciones— ciertos acontecimientos o las consecuencias de ciertas manipulaciones intencionadas. Esto fundamenta el diseño de intervenciones sociales en que la manipulación intencionada de ciertos elementos o procesos sociales (distribución de recursos, oportunidades sociales, poder personal, etc.) genera efectos predecibles (desarrollo personal, disminución de la delincuencia, etc.) en función de sus conexiones con las variables o los fenómenos sociales manipulados.

Constituye la forma menos frecuente, aunque potencialmente más útil, de uso de la teoría en el campo social en que raramente alcanzan las formulaciones el estado de relación causal específica y, más aún, de relación que permita hacer predicciones interventivamente útiles. Así, la teoría de la anomia de Merton relaciona ciertos problemas sociales (como la delincuencia) con el desequilibrio entre los fines culturalmente mandados y los medios institucionalmente disponibles. Se trata de una aproximación a una teoría causal que permitió diseñar intervenciones so-

ciales a gran escala para rebajar el nivel de delincuencia por medio del aumento de los medios aportados por las instituciones sociales a ciertos grupos en situación de desventaja social para alcanzar una mayor «igualdad de oportunidades» (educativas, vitales, de empleo, etc.) y disminuir así el desequilibrio entre fines mandados y medios disponibles.

4. *Conocimiento* o evidencia *empírica*. Significado apenas utilizado en la ciencia social aplicada, aunque muy reivindicado por algunos. Kiesler (1980) habla de «conocimiento cristalizado» y de semilleros de ideas (*think tanks*) y Rothman (1974) elabora un conjunto de principios de acción social a partir de la investigación empírica acumulada. Es éste un significado del término «teoría» bien distinto de los tres anteriores: mientras éstos se referían al proceso de construcción científica (o sea, al método científico) éste designa al «producto» o contenido final, los conocimientos —substantivos, metodológicos o programáticos— acumulados. La teoría funciona aquí como *base de conocimiento* de la acción social. Y eso en varios sentidos: como saber substantivo acumulado en un campo determinado (así, la delincuencia o el maltrato infantil); como técnica que se debe usar (efectos de la organización comunitaria o el desarrollo organizacional); o, en fin, como tipo de programa (prevención de los problemas escolares, promoción de la salud, resolución de conflictos sociales, etc.) que se ha de realizar.
5. *Lenguaje*. La teoría se limita aquí a nombrar o designar los fenómenos y variables de un dominio de realidad determinado. Es un concepto de teoría bastante usado en la discusión teórica y práctica. ¿Cómo? «Traduciendo» los hallazgos empíricos o los efectos programáticos a la terminología teórica preferida. Se trata de un uso *impropio* y deformador del término «teoría» que bien poco añade (en forma de iluminación, relación, etc.) al esclarecimiento del fenómeno analizado, sirviendo poco más que como identificador teórico, referente lingüístico (de los partidarios de la teoría) y legitimador de una teoría o de una praxis. Ejemplos de este significado de la teoría son el uso de la terminología lewiniana de la investigación-acción en actuaciones (Capítulo 4) que poco tienen que ver con el sentido original de ese concepto, o la traducción al lenguaje psicoanalítico —por parte de interventores de esa orientación— de determinadas observaciones o acciones realizadas desde otras perspectivas interventivas.

Los cinco significados semánticos descritos están relacionados con las funciones (cuatro en este caso) que Sullivan y otros (1980) atribuyen a la teoría en el estudio de los problemas sociales. Esas **funciones de la teoría** son las siguientes:

- *Explicativa*. Las teorías aclaran por qué ha sucedido algo o, de otro modo, qué factores están relacionados con el fenómeno de interés: por qué las familias rotas «producen» delincuencia o por que algunas personas atribuyen a su entorno social la causa de lo que les sucede, en tanto que otras se lo atribuyen a sí mismas. Esta función corresponde a la concepción (relacional) de la teoría; la teoría es una hipótesis causal.
- *Focalizadora*. La teoría focaliza selectivamente la atención del investigador o practicante sobre ciertos fenómenos excluyendo otros. Si estudiamos la delincuencia juvenil, podemos centrarnos, según la teoría usada, en aspectos como: las interacciones familiares, las condiciones económicas de la familia o la comunidad, los rasgos personales de los delincuentes, etc. Esta función está emparentada con la noción de

teoría como conjunto de conceptos básicos (primera citada); también, en menor medida, con las nociones de la teoría como hipótesis causal y como perspectiva.

- Para *expandir* el *conocimiento* producido en la medida que la teoría permite organizar coherentemente la información y los datos existentes (concepciones cuarta y primera de la teoría). Observando las carencias y los cabos sueltos en el área explorada sabremos en qué dirección deberemos investigar. La teoría guía así el proceso investigador.
- *Predictiva* del futuro, lo que permite —en el plano teórico— la verificación empírica de las consecuencias de las afirmaciones de la teoría. Y facilita, en la práctica, el diseño de programas interventivos al indicar qué acciones debemos realizar para conseguir unos efectos predeterminados.

Éstas serían las funciones o los usos legítimos y apropiados de la teoría. Como se ha mencionado antes en el caso de la teoría como lenguaje, ésta puede ser también usada (impropiamente) para legitimar una línea investigadora o una praxis o para aportar seguridad psicológica o cohesión social. Por otro lado, y como se indicó en el Capítulo 2, en PSA nos interesan, sobre todo, teorías con alto poder predictivo (que permiten diseñar intervenciones sociales de efectos previsibles) y el «conocimiento cristalizado» sobre temas sociales concretos. A su vez, la PSA puede tener un papel relevante en el desarrollo teórico, sea focalizando la investigación psicosocial en temas y fenómenos sociales vitales y/o relevantes, sea derivando conocimiento de los intentos de cambio social por medio de su investigación consecencial o procesal. En ambos casos, la práctica psicosocial debería estar alimentada por (y alimentar a) la teoría psicosocial, según la razonada opinión de la mayoría de autores del campo.

LA DIFÍCIL CONVIVENCIA DE TEORÍA Y PRAXIS

Si algo evidencia la encendida discusión sobre lo básico y lo aplicado en PS es la tensión entre los dos polos teórico y práctico de la realidad psicosocial y la dificultad de su interrelación. ¿Cuáles son las causas de esa tensión, las dificultades de su mutua conexión? Algunas de esas dificultades derivan de la relativa inadecuación —examinada en el capítulo anterior— de la teoría psicosocial existente para la aplicación. Otras, que expongo a continuación, son inherentes a la propia naturaleza de cada una de las dos actividades: teoría y práctica.

Teoría y praxis: relación

Ya Varela, Bickman, Deutsch y Fisher ofrecieron valiosas pistas sobre la *relación* entre teoría y práctica al identificar el distinto papel que las perspectivas básica y aplicada tienen en el mundo social: la primera está orientada hacia la teoría; la segunda, hacia la modificación de las cuestiones sociales específicas (hacia la práctica, vamos). Pienso que buena parte de la tensión entre teoría y praxis es difícilmente evitable por implicar dos tipos de actividades (y roles) distintas ya reflejadas en la descripción diferencial de PSA e Intervención Psicosocial hecha en el Capítulo 2 y que, de manera más general, resumen

las cualidades polarmente opuestas recogidas en el cuadro siguiente —que considero después separadamente sobre todo en lo tocante a facilitar la transición de una a otra—. En efecto, vistas desde esa polaridad, la teoría tiene vocación de ser: abstracta, libre de especificidades singulares; general, ideal en cuanto a sus asunciones; y conceptual o intelectual en cuanto a la función humana implicada. La práctica tiende, por el contrario, a ser: concreta y específica; particular y singular; real en cuanto a lo que asume o presupone; y operativa, en cuanto que implica una acción en el espacio concreto del aquí y el ahora (Figura 3.2).

Facilitando el tránsito de la teoría a la praxis. Buena parte de las dificultades de acoplamiento **teoría-práctica** —o de *tránsito* de la una a la otra— se pueden explicar por los problemas de pasar de afirmaciones abstractas y generales a realidades concretas y particulares y de un rol esencialmente intelectual y conceptual a uno centrado en la acción concreta. Teniendo eso en cuenta y descendiendo al terreno práctico, ¿cómo facilitar el tránsito teoría-praxis en cada uno de los apartados diferenciadores recogidos? Veamos algunas sugerencias y procedimientos:

- *Abstracto-concreto.* Una recomendación obvia para salvar la distancia entre el espacio abstracto y el concreto es **especificar** lo más posible los conceptos, las relaciones o los enfoques teóricos. Algo repetidamente aconsejado por autores como Deutsch, Cartwright o, más indirectamente, Merton al favorecer como más apropiadas para la ciencia social las teorías de un rango intermedio entre el exceso de generalidad (que las haría vulnerables a las críticas historicista, contextualista o humanista citadas en el Capítulo 2) y la mera hipótesis de trabajo, sin mayor capacidad predictiva o generalizadora más allá de una situación o fenómeno concreto.
- *General-particular.* Un sistema facilitador similarmente obvio sería «traducir» las afirmaciones generales a las situaciones particulares (o adaptarlas a éstas), para lo que se me ocurren al menos tres procedimientos:
 1. Deducir las predicciones o *consecuencias* concretas para determinados casos y situaciones relevantes de las ideas teóricas de base, por ejemplo, que predecirían las teorías del equilibrio para una situación de disonancia entre un comportamiento juzgado indeseable (fumar) pero de efectos placenteros para el sujeto.

Figura 3.2 Teoría y práctica: características.

| Teoría | Práctica |
|-------------|------------------------|
| Abstracta. | Concreta. |
| General. | Particular / singular. |
| Ideal. | Real. |
| Conceptual. | Acción aquí y ahora. |

2. Observar las diferencias que puede haber entre la *situación* concreta y aquéllas en que se desarrolló la teoría. (O, de otra forma, hasta qué punto se cumplen las condiciones asumidas por la teoría). Cuanto mayor sea la discrepancia de contextos o asunciones iniciales, menos validez tendrá, en principio, la teoría para el caso práctico concreto. Un corolario de esta observación es que las teorías deberían especificar en la mayor medida posible tanto los «parámetros» de las situaciones en que se derivaron (es decir, las clases de sujetos y contextos socio-culturales en que se desarrolló y validó la teoría), como las *condiciones de validez* o aplicación (en buena parte ligadas a las condiciones de desarrollo). En ausencia de esa especificación, las hipótesis teóricas deben ser sometidas a cuidadosa prueba empírica en distintos contextos naturales (uno de los usos reconocidos de la PSA).
 3. Asegurándose de que la teoría contiene los factores o *variables clave* del contexto o tema en que se va a aplicar; de lo contrario estará excluida de ese ámbito de utilización. Así, si tratamos de resolver una situación de conflicto, no nos servirá una teoría positiva y «bienintencionada» que no contemple variables como el «poder» o la distribución de recursos que acostumbran a ser básicos en los conflictos. Y *viceversa*: de poco nos servirá una teoría del conflicto para una situación de consensuadamente relativa homogeneidad de intereses sociales en que planteemos desarrollar determinadas dimensiones personales o sociales. En ese caso, lo que precisamos es una teoría del desarrollo humano que contemple variables como los recursos personales y sociales y que contemple procedimientos para actualizar unos y otros.
- *Ideal-real*. La distancia entre teoría y praxis es, aquí, la que separa deseos o proyectos de realidades, principios deseables de comportamientos efectivos, construcciones ideales de realidades palpables. Las teorías son construcciones conceptuales que, por mor de la simplificación y la concentración en lo esencial, dejan de lado (como «superfluos») ciertos elementos factuales o asumen condiciones ideales que no se dan en la realidad, o que pueden variar con los sujetos, unidades de estudio o contextos específicos. Así, Varela (1975) ha señalado cómo ciertas leyes físicas —como la de la gravedad— asumen condiciones irreales como la ausencia de rozamiento de los objetos con el aire. En la medida en que la praxis opera siempre con objetos y situaciones reales y concretas habrá de tener en cuenta esos factores «periféricos» excluidos en los principios básicos o incluidos como parámetros variables que se han de *especificar* en cada situación. ¿Cómo? A través de la investigación aplicada o la evaluación, una de cuyas funciones básicas es, precisamente, identificar y medir los *parámetros* sociales concretos de cada unidad o contexto social particular en que operamos.
- Así, la mayoría de modelos operativos asumen o dan por sentada la motivación de la comunidad en relación con las intervenciones que se han de realizar. Y, sin embargo, muchas veces falta esa motivación o, incluso, una mínima voluntad de cooperar. Se impone, por tanto, verificar ese supuesto implícito de las teorías interventivas. O, mejor, introducir el grado de motivación y cooperación de la comunidad como un parámetro o variable relevante en los modelos interventivos (véanse, por ejemplo, Rogers y Shoemaker, 1971). Otro ejemplo: podemos asumir (Caplan, 1976) una familia «ideal»

totalmente funcional y estructurada para elaborar un modelo del apoyo y recursos familiares. En la realidad habrá, sin embargo, que evaluar —y tener en cuenta— el grado de funcionalidad afectiva o normativa presente en cada familia concreta para poder aplicar el modelo y operar de un modo realista.

- *Concepto-acción*. Para pasar del concepto intelectual a la acción práctica pueden sugerirse algunas estrategias generales como las siguientes (algunas ya citadas en otros apartados):
 - «Traducir» en lo posible los conceptos e ideas a *principios operativos*, tal y como hace Rothman (1974) vertiendo los hallazgos de la investigación a principios de acción social.
 - Deducir las *consecuencias* relevantes (y observables, si es posible) del manejo operativo de las variables teóricas clave como por ejemplo, la igualdad de oportunidades o el clima grupal.
 - Indicar (Deutsch, 1975a) la *alterabilidad* aproximada de esos factores teóricos que para el practicante tiene más importancia que su relevancia causal, más valorada por el teórico.
 - Verter a *predicciones* sobre fenómenos psicosociales concretos las relaciones causales o los principios explicativos genéricos.

Utilidad y utilización de la teoría psicosocial

Como se ha explicado en el capítulo precedente, la PS se ha preocupado más de obtener respetabilidad científica siguiendo la metodología experimental de las ciencias naturales y construyendo teorías «abstractas» que de producir conocimiento psicosocial útil, o sea, apropiado para ser usado en la acción práctica. No es, así, de extrañar que las teorías psicosociales —en cualquiera de las cuatro versiones «legítimas» citadas hayan sido criticadas desde la PSA (y la propia PS) como: demasiado abstractas, al no concretar sus contenidos ni facilitar la predicción; demasiado individualistas, ignorando tanto las estructuras sociales y su impacto sobre la interacción como las aportaciones de otras ciencias sociales; y poco válidas en contextos naturales concretos por haber sido generadas en un entorno (el laboratorio) artificialmente simplificado y descontextualizado.

Si la utilidad de las teorías psicosociales parece, de entrada, limitada y el paso de la teoría a la acción difícil, ¿qué ocurre con la utilización práctica de esas teorías? Pese a las dificultades de transitar de la teoría a la praxis y a las críticas notadas, la literatura psicosocial aplicada incluye un muestrario relativamente amplio del uso de teorías psicosociales en diversas áreas y tipos de aplicación que documento ahora brevemente.

El libro de Fisher (1982a), *Social Psychology: An Applied approach* se aproxima bastante a lo que podría formar la base teórica de la PSA. Dedicar un capítulo (el 4) a las teorías útiles procedentes de la PS incluyendo procesos básicos —como la percepción, la motivación y el aprendizaje social o socialización—, teorías de la interacción, actitudes (disonancia cognitiva, equilibrio, autopercepción, etc.), reactancia, intercambio social, teorías del rol y teoría del campo. Y reseña en el resto del libro (capítulos 5 a 16) numerosos ejemplos del uso de teorías (y métodos) psicosociales en diversos niveles y ámbitos de aplicación: teorías del

self e interaccionismo simbólico en el análisis de la relación persona-situación; afiliación y comparación social en las relaciones interpersonales; teorías sobre la conformidad y la norma social, difusión de la responsabilidad y otras en los grupos pequeños; teorías sobre el prejuicio, la discriminación y el conflicto intergrupar; de la organización y su desarrollo; conceptos y teorías desarrolladas en el ámbito de la comunidad y su desarrollo; problemas sociales; teorías y enfoques sociopsicológicas y políticas útiles en la resolución de conflictos y las relaciones internacionales.

También otros textos de PSA contienen ilustraciones o, menos frecuentemente, compilaciones de teorías psicosociales útiles. Así, Oskamp (1984) incluye un breve apéndice sobre teorías útiles en PSA e ilustra con detalle aplicaciones sectoriales en áreas educativas, ambientales, de salud, legales, políticas y otras. Rodin (1985) describe varios procesos investigados y aplicados en que se utilizaron teorías psicosociales. Weyant (1986) explica algunos ejemplos en áreas como salud, educación, organizaciones, consumo y judicial. Y Varela (1971, 1975) ha ilustrado brillantemente la selección y combinación de teorías para persuadir a personas y grupos y para lograr cambios sociales. En nuestro país, Blanco y otros (Morales y otros, 1985) han realizado un amplio análisis de contenido de materiales «teóricos» y empíricos publicados desde 1970 en el que incluyen análisis teóricos de problemas relevantes a la luz de teorías conocidas de la PS.

También desde otros campos cercanos —o más específicos— se han expuesto teorías útiles para el cambio social. Así, desde la Psicología Comunitaria, Rappaport (1977) ha revisado sistemáticamente las teorías psicológicas, y sociales (teorías del rol, ecología social, autculpabilización de la víctima, etc.) útiles en la acción social. Gibbs y otros (1980) incluyen varios enfoques y teorías sociopsicológicas útiles en la acción mesosocial: etiquetado, impotencia aprendida y teorías sobre la atribución y generación de expectativas. La Sociología ha centrado sus contribuciones aplicadas en el tema de la comprensión (y solución) de los problemas sociales, generando una amplia literatura en ese campo, por ejemplo: Etzioni, 1976; Johnson, 1973; Merton y Nisbet, 1976; Rubington y Weinberg, 1995; Seidman y Rappaport, 1986; Spector y Kitsuse, 1977; o Sullivan y otros, 1980. Así, Rubington y Weinberg describen siete enfoques teóricos explicativos de los problemas sociales: patología orgánica, desorganización social, conflicto de valores, conducta desviada, etiquetado social, teoría crítica y constructivismo social. Si bien muchas de las teorías tienen un carácter eminentemente socioestructural, otras —como constructivismo, etiquetado o conducta desviada— tienen un tinte marcadamente psicosocial.

PROBLEMAS SOCIALES

Genéricamente, en la PSA hay tres núcleos conceptuales sobre los que debería pivotar la actividad del campo: los problemas y necesidades sociales; el desarrollo humano y conceptos afines; y el cambio social. Los dos primeros representan el fenómeno de interés (el «objeto») del campo: en el sentido deficitario o negativo (problemas y necesidades) y en el sentido positivo (desarrollo humano, bienestar social, calidad de vida). El cambio social constituye el objetivo genérico que, diferenciado del cambio psicológico individual, buscamos como vehículo para alcanzar el desarrollo humano y resolver los problemas sociales. Examinamos ahora las tres nociones dedicando más espacio a aquella —los problemas sociales— sobre la que existe más literatura.

Concepto: ¿qué es un problema social?

La preocupación de la Sociología por los problemas sociales hunde sus raíces (Nisbet, 1976; Swaan, 1992) en el racionalismo secular y humanitario de la Ilustración. Rebelándose contra el fatalismo atávico que aceptaba los problemas sociales como parte del orden «natural» (por tanto, inabordables), el espíritu ilustrado, encomendado a la emancipación humana y aupado sobre la autosuficiencia del hombre secular, se enfrenta a ellos como fenómenos sociales causados y, por tanto, asequibles al estudio —y la solución— racional. El interés «aplicado» por los problemas sociales arranca con los albores del siglo xx (Ritzer, 1995) en paralelo con el interés de los «padres fundadores» (Comte, Durkheim, Marx, Weber, H. Spencer) por desarrollar la teoría social. La carencia de una definición amplia y convincente de su objeto de trabajo y los vaivenes conceptuales del campo, revelan tanto la complejidad del tema de la problemática social como su estado aún formativo, a pesar del siglo transcurrido desde sus inicios. Hasta tal punto que, en 1977, Spector y Kitsuse, afirman tajantes:

No hay una definición adecuada en Sociología de los problemas sociales y no hay, ni nunca ha habido, una Sociología de los problemas sociales (pág. 1).

Afirmación descorazonadora y parcial —fruto del desacuerdo con anteriores perspectivas de estudio—, pero palmariamente indicativa del revisionismo del campo y de su vulnerabilidad conceptual ante las «modas» y los intereses ideológicos del momento.

Y es que las perspectivas teóricas sobre los problemas sociales son en parte divergentes y en parte compatibles (Merton 1976; Sullivan y otros, 1980) captando, como se ha indicado, aspectos —o niveles— distintos y frecuentemente complementarios de los temas socialmente problemáticos. Y porque, como sucedía en PS, esa literatura refleja tanto las preferencias de la ciencia sociológica como los intereses sociales ligados al objeto de estudio, la problemática social. Esa dualidad implícita es gráficamente planteada por Denzin (1970) al preguntarse en un emblemático artículo: «¿Quién guía, la Sociología o la sociedad?». Hay, en fin, que señalar que, como sucede en otras áreas, los científicos han estado en general más interesados en entender los problemas sociales que en buscarles solución o indicar cómo hacer realidad las eventuales soluciones.

Definiciones

Debido probablemente a la variedad de condiciones a las que se llama genéricamente «**problemas sociales**», a la gran complejidad de éstos y al estado inicial de su estudio, las definiciones suelen ser poco concretas. Contienen, no obstante, coincidencias en buena parte derivadas de la noción de Fuller y Myers (1941a y 1941b) de que un problema social consiste en *una definición subjetiva de una condición objetiva*, existiendo cuando hay una divergencia real o imaginada entre la realidad y una norma social apreciada por un número considerable de personas. Merton (1976) ha elaborado así esa idea: «Un problema social existe cuando hay una **discrepancia** entre lo que *es* y lo que la gente piensa que *debería ser*». En otras palabras, existe una disparidad entre las *condiciones reales* de la vida social y las *normas sociales* (pág. 7). Para Rubington y Weinberg (1995), un problema social se da cuando se alega la existencia de una situación incompatible con los valores de un número significativo de personas que están de acuerdo en que es necesario actuar

para alterar la situación (pág. 4). Sullivan y otros (1980) afirman que un problema social existe «cuando un grupo influyente percibe una condición social que amenaza sus valores y puede ser remediada a través de la acción colectiva» (pág. 10).

Figura 3.3 Algunas definiciones de los problemas sociales.

| Autor | Definición |
|----------------------|--|
| Fuller y Myers | Definición subjetiva de una condición objetiva. |
| Merton | Discrepancia entre lo que es (condiciones reales de la vida social) y lo que debería ser (norma social). |
| Rubington y Weinberg | Existencia alegada de una situación incompatible con los valores de un número significativo de personas que están de acuerdo en que es necesario actuar para cambiar la situación. |
| Sullivan y otros | Existe cuando un grupo influyente percibe una condición social que amenaza sus valores y puede ser remediada a través de la acción colectiva. |

Estructura y factores relevantes

Sistematizando distintas aportaciones y puntos de vista, los componentes básicos de una, aún inexistente, definición de problema social serían los siguientes:

- Distinción entre problemas personales y *cuestiones sociales*. En el primer caso (Mills, 1959) están amenazados los fines y valores de la persona y su entorno relacional inmediato; en el segundo, los fines o valores de un grupo mayor, que son debatidos públicamente y requieren, por tanto, soluciones colectivas.
- Existe una parte *objetiva* (situación o condición social dada) y una elaboración subjetiva de esa condición, aunque puede existir el componente subjetivo sin su contrapartida objetiva.
- El componente subjetivo está construido a partir de unos *valores* compartidos que definen un estado de cosas social como deseable o ideal.
- Existe una conciencia de *discrepancia* entre ese estado ideal (norma social) y la condición social real. Esa discrepancia es juzgada como indeseable y, en su extremo, inaceptable o intolerable.
- La discrepancia norma-realidad es percibida por *muchas* personas o bien por un grupo (organizado o no) «funcionalmente significativo» (Merton), *influyente* o poderoso (Sullivan y otros), en función del acceso a recursos económicos, político-militares o de su estatuto social (y también del acceso a los medios de comunicación).
- Existe la percepción colectiva de que es *necesario actuar* para modificar la situación indeseable.
- La acción es protagonizada por colectivos interesados (directamente afectados o no) como los *movimientos sociales*. Éstos asumen el papel de sujetos colectivos de la

acción social dirigida a remediar los problemas sociales y, con frecuencia, a identificar y definir las cuestiones emergentes como problemas sociales. Los intereses de estos colectivos sociales pueden converger, diverger o entrar en conflicto latente o abierto, lo que tendrá consecuencias relevantes para la acción consiguiente en la forma de sumar, restar o contrarrestar esfuerzos.

- Dada la *disparidad de valores e intereses sociales* que tan importantes son para definir los problemas sociales, éstos pueden variar considerablemente de una a otra comunidad o grupo social, de manera que los problemas de un grupo pueden ser las soluciones de otro. Así, «la droga» puede ser «el problema» para adultos y mayores, y la solución al tedio y la falta de sentido vital de algunos adolescentes.
- Problemas patentes / problemas *latentes* (Merton, 1976): en los primeros existe «conciencia de problema», tal como se ha descrito; en los segundos, aunque existe objetivamente una condición indeseable (sobre población, pobreza, desigualdad, discriminación, etc.), no «hay» problema social, bien porque no se genera conciencia de problema, bien porque la condición negativa se acepta como inalterable. Merton señala que los problemas latentes tienen la función de predecir —y prevenir— los problemas patentes del futuro: así, el crecimiento demográfico excesivo debe alertar sobre una eventual explosión demográfica y los problemas (pobreza, violencia, enfrentamientos sociales, etc.) asociados. El científico social debe tener, en ese sentido, una función crítica: lejos de limitarse a aceptar la definición subjetiva de los grupos sociales (y los valores e intereses que la subyacen) debe *hacer patentes los problemas latentes*, desenmascarando las condiciones sociales menos llamativas y visibles —aunque endémicas e igualmente dañinas— de la vida social. El autor entra así de lleno en uno de los temas más polémicos y debatidos de la acción social: el rol de los valores en ella y la posición —neutral o partidista— del científico o del inventor social.

Factores contextuales relevantes

Sullivan y otros (1980) subrayan una serie de elementos contextuales relevantes para entender los problemas sociales. Los siguientes recogidos en la Figura 3.4:

- *Normas y valores* que definen subjetivamente la situación teniendo a la vez —según el conocido dicho de Thomas— consecuencias objetivas. Conviene recordar también que valores y normas, lejos de ser elementos sociales autónomos, vienen conformados por las condiciones materiales y la experiencia de las personas y los colectivos sociales. Así, en algunas ciudades estadounidenses las autopistas evitan los barrios pobres tornando materialmente «invisible» la pobreza y evitando a los automovilistas la «experiencia», siquiera mínima, de la pobreza de sus conciudadanos.
- *Poder*. El acceso a los recursos sociales es clave para ayudar a definir los problemas sociales y para reclamar soluciones para ellos. El poder institucionalizado (la autoridad) tiene también un papel importante: como representante de todos (interés público), ha de velar por los intereses colectivos, recoger las demandas sociales e iniciar programas para darles cumplimiento (Sánchez Vidal, 1999) en función de los recur-

Figura 3.4 Problemas sociales (PS): factores y cuestiones básicas (*Sullivan y otros, 1980*).

| Factores y preguntas | Contenido |
|---|--|
| Normas y valores | Definen subjetivamente la situación ⇒ Tienen efectos objetivos. Condiciones materiales de vida ⇒ Conforman valores y normas. |
| Poder | Acceso a los recursos sociales ⇒ Clave para definir los PS y reclamar soluciones. Poder institucionalizado (autoridad) debe velar por los intereses de todos, interés público. |
| Stakeholders y grupos de interés | Interesados en el asunto problemático ⇒ importantes para definir PS. |
| Diversidad cultural y social | Es fuente de PS y genera visiones divergentes de problemas comunes. |
| Etnocentrismo | Contribuye a definir como PS en una sociedad asuntos que en otra no lo son ⇒ Importa saber quién define algo como PS. |
| Democracia y minorías | Quién decide qué es bueno / malo o problemático para todos: elites ilustradas, grupos económicos, medios de masas, aparatos de partidos políticos, etc. Riesgos ⇒ Excluir a las minorías más necesitadas. ⇒ Definir PS en función de intereses propios. |
| Preguntas básicas | ¿Quién define algo como PS? ¿A quién beneficia la existencia de tal o cual PS? ¿Quién habla en nombre de la mayoría? ¿A quién representan las elites que deciden? ¿Cuál es la relación entre PS, principios democráticos y mayoría en una situación dada? ¿Qué ocurre con el bienestar —y opinión— de las minorías y con la justicia social distributiva? |

sos públicos disponibles.

- *Grupos de interés* que, como directamente afectados por los problemas o indirectamente interesados en ellos, pueden tener un impacto importante tanto en la definición de los problemas como en su eventual solución. Así, las asociaciones médicas —básicamente centradas en la atención de dolencias físicas— estarán en general en

contra de los programas preventivos de salud pública: están directamente afectados por el tema. La Iglesia Católica no está, en cambio, directamente afectada por los embarazos, pero se opone, como grupo de interés indirecto (*stakeholder*), a su interrupción mediante el aborto.

- La *diversidad* cultural y social creciente en el mundo actual puede ser fuente de problemas sociales, o de percepciones divergentes de los problemas comunes, en la medida en que los grupos sociales tengan valores, intereses y estilos de vida distintos. El ejemplo ofrecido antes ilustra claramente este punto: la droga es problemática para muchos adultos por estar excluida de sus pautas culturales básicas, en tanto que, en otros grupos más jóvenes o en ciertas épocas históricas (los años sesenta), su uso era pauta cultural admitida e incluso, entre ciertos sectores, normalizada. El enfrentamiento de «tribus urbanas» con distintos patrones de identidad, es otro ejemplo de cómo la diversidad sociocultural puede generar conflicto social.
- El *etnocentrismo* (la tendencia a juzgar a los demás en términos de los valores y costumbres de la propia cultura considerada como «la» correcta) puede llevar a definir desde una cultura como problemas aspectos que en otra no lo son. Así el deterioro del medio ambiente o la cocaína puede ser un problema en los países desarrollados, pero no en países más pobres, en que muchos viven de la tala de árboles o del cultivo de la coca. Por eso, es fundamental para tener una perspectiva apropiada plantearse quién define algo como problema y desde qué condiciones socioeconómicas y culturales específicas lo hace.
- Problemas sociales, *democracia y regla de la mayoría*. La pregunta anterior es también pertinente en una democracia donde la mayoría decide. Hay entonces que preguntarse: ¿cuál es la mayoría en las complejas sociedades actuales sometidas a una formidable avalancha de información y mensajes? ¿quién puede arrogarse el derecho a decidir lo que es bueno —y lo que es malo o problemático— para toda la sociedad? Las élites ilustradas (grupos económicos, medios de masas, intelectuales influyentes, políticos, etc.) pueden controlar hasta tal punto los mensajes dominantes en los medios de masas que conformen y sesguen en su propio beneficio las cuestiones sociales básicas o creen problemas donde no los hay. Por tanto, a la hora de abordar un problema social habría siempre que hacerse las siguientes preguntas previas:

- ¿Quién es *responsable* de definir ciertas cuestiones como problemas?
- ¿A quién *beneficia* la existencia de tal o cual problema?
- ¿Quién habla en nombre de la mayoría?
- ¿A quiénes *representan* —y a quiénes no— los poderosos que toman las decisiones?
- ¿Cuál es la relación entre problemas sociales, principios democráticos y mayoría?
- Si gobierna la mayoría, ¿qué ocurre con el bienestar —y opinión— de las *minorías* y, por tanto, con la justicia distributiva global?

Ni que decir tiene que, aunque difíciles, éstas son preguntas esenciales que admiten respuestas variadas —enfrentadas con frecuencia— y que apuntan la gran complejidad intrínseca y contextual de los problemas sociales frente a las relativamente más simples cuestiones personales que, según la distinción de W. Mills, han ocupado tradicionalmente el quehacer del psicólogo. Tampoco hay, por supuesto, que esperar respuestas simples a cuestiones com-

plejas, ni soluciones «correctas» o buenas para todos. Como veremos más adelante, y sólo por citar una muestra de la complejidad del tema, las visiones teóricas son variadas y no parecen agotar, de momento al menos, las distintas facetas de la problemática social y las posibles perspectivas para contemplar esas facetas.

Necesidades y problemas sociales: modelo tripartito

Las nociones de «problema» y «necesidad social» son bastante similares en lo conceptual y en lo metodológico, donde plantean dificultades definitorias y métricas semejantes. Hasta tal punto es así, que un clásico de la evaluación de necesidades como McKillip (1987) las confunde. Hay, sin embargo, diferencias de ubicación sectorial: el término «problema social» es usado en la teoría sociológica mientras que «necesidad social» es común en la literatura psicológica y en el Trabajo Social; y semánticas: compartiendo ambos el núcleo significativo de cuestiones sociales negativas y potencialmente perjudiciales, la idea de déficit o falta de algo es central a la palabra «necesidad», mientras que la de «problema» va más asociada a las ideas de dificultad para analizar algo o actuar y a la búsqueda de soluciones analíticas o prácticas. Como complemento de las definiciones sociológicas de los problemas sociales, reviso ahora algunos criterios procedentes de la Psicología y el Trabajo Social, relevantes para la definición de las «**necesidades sociales**» que pueden ser igualmente útiles —cuando menos complementarias— para la valoración y el análisis de los problemas sociales. La idea es utilizar las literaturas ligadas a ambos conceptos para enriquecer el análisis, incorporando las aportaciones psicológicas y prácticas del Trabajo Social sobre necesidades sociales a la teoría sociológica sobre los problemas sociales, aunque sin perder de vista las diferencias semánticas mencionadas.

Al tratar de describir las necesidades desde nociones como «déficit» o «carencia», con frecuencia se han usado «modelos de discrepancia», que definen las necesidades como divergencias respecto de ciertas condiciones o estados psicológicos o sociales. Así, Roth (1990) ha señalado cinco dimensiones potenciales respecto de las que una situación social o psicológica real puede diverger: un ideal, una norma, un mínimo, una condición deseada y una condición esperada. Es infrecuente que se use un estado ideal como término de comparación; más frecuente es usar una norma o una expectativa determinada. Pero tal definición de necesidad es, por sí sola, incompleta e insuficiente, señalan Posavac y Carey (1992), si no va acompañada de un añadido respecto de la ausencia y presencia de la condición o estado por comparación con el cual se define la necesidad. Es decir, una necesidad se referiría a algo (X) que la gente debe tener para encontrarse en un estado satisfactorio respecto de algún aspecto de la experiencia; sin X, la gente estaría en un estado insatisfactorio; con X se alcanza, pero no sobrepasa, ese estado satisfactorio.

«Tipos» de necesidades y componentes básicos

He entrecomillado la palabra «tipos» porque las tipologías que siguen no se refieren tanto a las necesidades (o problemas) como a los *critérios* usados para identificarlas. Criterios que suelen reflejar aspectos o niveles diferentes de las necesidades que son sistematizados y sintetizados al final en un modelo tripartito (y que, de una u otra forma, están también

incluidos en las caracterizaciones precedentes de los problemas sociales).

Modelos de definición de necesidades. McKillip (1987) ha descrito tres procedimientos básicos para identificar necesidades (que corresponderían a otros tantos tipos de necesidades):

- *Discrepancias* entre expectativas y resultados de actuaciones o realidades existentes. (Vendrían a corresponder a las necesidades percibidas por alguien).
- *Riesgo* de desarrollar en el futuro condiciones negativas o perjudiciales (delincuencia, problemas mentales, ruptura familiar, etc.), sólo detectables desde indicadores sociales predictores de esas condiciones o resultados programáticos. Corresponden, como se ve, a los «problemas latentes» de Merton.
- Necesidades de *mantenimiento*, que se producen cuando la condición indeseable es causada por la retirada de una ayuda o servicio actualmente existente. Sería el tipo de necesidades creadas por el desmantelamiento de ayudas y servicios de bienestar por parte de administradores de orientación neoliberal.

La gran mayoría de la literatura teórica y práctica de evaluación de necesidades utiliza modelos de discrepancia.

Bradshaw: sistemas de referencia normativa. Bradshaw (1972) identifica, al esquema muy usado en los servicios sociales, cuatro tipos de *expectativas* sobre las condiciones posibles o deseables, por comparación, con los cuales se puede definir una necesidad:

- Necesidad *normativa*, basada en el criterio experto de lo que, en base a su conocimiento y experiencia, es adecuado o necesario. El uso de este tipo de criterios puede resultar, según McKillip, en una definición elitista o unilateral de la necesidad.
- Necesidad *sentida* o percibida subjetivamente por los propios miembros del grupo diana, que puede, o no, ser expresada abiertamente. Este tipo de necesidad sólo será detectable mediante enfoques evaluadores del tipo del *marketing* social. Las expectativas subjetivas que definen las necesidades sentidas pueden ser poco realistas o estar abiertamente sesgadas por la experiencia particular de los sujetos o por los mensajes de los medios de masas que contribuyen a definirlos y/o a modularlos.
- Necesidad *expresada* externamente, que coincide aproximadamente con la definición «completa» del problema social patente. Esta modalidad de necesidad puede ser captada por medio del uso de los servicios existentes o de la expresión social externa (por ejemplo una manifestación). Está sometida a las distorsiones sociales «expresivas» descritas por Sullivan y otros (1980) como mediadoras entre el «padecimiento» de un problema social y su presencia social «efectiva» y visible.
- Necesidad **comparativa** en relación con otro grupo o población similar que sirve de referencia.

McKillip señala que cada uno de estos enfoques tiene sus ventajas y desventajas, debiendo estar el análisis de necesidades basado en varios, nunca en uno solo, de ellos para compensar los sesgos y las lagunas propios de cada enfoque.

Modelo tripartito: social, subjetivo y profesional

En el terreno de la salud mental, Strupp y Hadley (1977) han propuesto un **modelo tripartito**

para evaluar los resultados de los tratamientos terapéuticos que presenta bastantes puntos en común con el anterior. Según ese modelo, el nivel de salud mental de las personas se puede valorar por medio de tres criterios que son, a su vez, definidos por las tres partes o actores centrales del proceso. Esos criterios, y sus respectivos «titulares» o definidores, son:

- *Criterio externo*, social o funcional: el nivel de funcionamiento social; la capacidad de reconocer —y actuar conforme a— las costumbres y normas sociales dominantes. Definido por la sociedad «interesada»: aquellos —amigos, familiares, compañeros de trabajo y vecinos— que padecen —o se benefician de— las consecuencias sociales de la conducta del sujeto. Dado que la sociedad está interesada en la estabilidad global y la previsibilidad de la conducta de sus miembros, si sólo se usa este criterio, se corre el riesgo de confundir salud mental (o bienestar) con conformidad social.
- *Criterio subjetivo*: el del sujeto (personal o colectivo) que define su estado de bienestar o malestar y que puede, o no, ser comunicado a los demás. Siendo —como las necesidades sentidas— propio del sujeto, sólo podrá ser «externalizado» y conocido por otros (incluido el evaluador) en la medida en que tengamos acceso psicológico y social a él; es decir, en la medida en que confíe en nosotros y la condición padecida (y su expresión externa) no esté penalizada o estigmatizada socialmente.
- *Criterio profesional* u «objetivo» del comportamiento en función de las teorías y conocimientos empíricos sobre lo que se considera una estructura y funcionamiento saludable, que si en su acepción negativa está sistematizado en forma de síntomas psiquiátricos, es mucho menos claro en su acepción psicológica positiva y, aún menos, en cualquier acepción —positiva o negativa— en el campo social. Esto es, conocemos (y tenemos identificada) bastante bien la problemática psicológica, menos el bienestar y desarrollo psicológico y, en fin, mucho menos sus homónimos sociales: malestar y problemática, y bienestar y desarrollo sociales.

Dada la parcialidad de los criterios y su complementariedad respecto de la totalidad del fenómeno evaluado —la salud mental en este caso—, Strupp y Hadley insisten —como la práctica totalidad de autores— en la necesidad de una valoración multidimensional que considere los tres criterios conjuntamente.

Considerando ahora el conjunto de aportaciones y modelos examinados —en particular el último— podemos sintetizar los elementos analíticos y métricos básicos de las necesidades y problemas sociales. «Traduzco» para ello el modelo de Strupp y Hadley al campo social, con la vista puesta en la valoración de los cambios intencionados en relación con problemas y necesidades sociales, obteniendo la siguiente estructura tripartita de criterios evaluadores y de sus correspondientes partes interesadas que resume la Figura 3.5:

- **Criterio social**: las consecuencias personales y grupales y los efectos sociales funcionales o disfuncionales causados; por ejemplo: la suciedad o los hurtos padecidos como consecuencia del uso de la droga en un barrio; o la inseguridad y delincuencia generados por un aumento de los despidos laborales en un barrio o ciudad. El criterio será definido por aquellas personas y colectivos geográfica, psicológica o socialmente próximos (vecinos, familiares y red relacional, comunidad social) a quienes padecen el problema.
- **Criterio subjetivo**: el sufrimiento y el malestar —expresado o no— experimentado por aquellos que padecen el problema, tenga o no consecuencias externas negativas:

Figura 3.5 Modelo tripartito de definición de necesidades y problemas sociales (Sánchez Vidal, 1991).

| Criterios | Contenido | Tipo conocimiento | Actor social titular |
|---------------------------|--|---|---|
| Subjetivo | Percepción subjetiva del problema o necesidad. | Interno, experiencia vivida. | Afectado. |
| Objetivo / experto | Manifestaciones y signos externos del tema, teorías. | Científico y técnico: evidencia empírica experiencia práctica. | Estudioso / investigador, profesional. |
| Social | Consecuencias sociales: reconocer convención, funcionar socialmente. | Social: según relación con afectados e interés social en el tema. | «Otros significativos»: vecinos, familiares, compañeros trabajo, red relacional o social. |

los drogadictos o las personas que quedan en paro en las situaciones anteriores.

- **Criterio profesional:** el juicio de los expertos en función del conocimiento o la teoría válida de lo que se considera una estructura y un funcionamiento social adecuado y deseable. Si bien, y a diferencia de los criterios expertos de salud mental, existen algunos conocimientos científicos y expertos sistemáticos que pueden ser útiles, debe quedar claro que no existe conjunto alguno de pautas «objetivas» y «válidas» para todos los contextos sociales y culturales. Entre otras razones porque, como se verá al examinar las distintas teorías sobre los problemas sociales, la noción misma de lo que es socialmente deseable y adecuado —desde el punto de vista de la estructura o la función social— está inequívocamente atravesada por valores que varían en el tiempo y en el espacio cultural y social. Sólo si hay un consenso social mínimo sobre esos valores será posible definir algún conjunto coherente de referencias evaluativas válidas. En su ausencia, habrá que examinar las situaciones a la luz de los sistemas de valores (más o menos discrepantes) sustentados por los principales actores o colectivos sociales.

Como consecuencia de ese análisis, la definición de un problema (o el estado de bienestar) de una comunidad o colectivo social debería implicar tres tipos de **actores sociales** o poblaciones que, según el modelo tripartito, aportarían tres vertientes básicas —distintas y complementarias— de las cuestiones sociales negativas o positivas que se han de estudiar y modificar:

- Los *afectados*, aportan su visión «interna» y directa del asunto de interés desde la autoridad que da la vivencia o experiencia directa del tema.
- Quienes padecen las consecuencias externas de la necesidad o problema y de la conducta de los afectados («*sociedad interesada*»), que aporta un punto de vista ex-

terno y social del asunto.

- Los *expertos* (científicos y técnicos), que poseen conocimientos o teorías más o menos firmes y útiles sobre el tema desde y una «autoridad» científico-técnica más objetiva que social.

El modelo ha sido implícita y ampliamente usado en distintos enfoques de evaluación de necesidades como los informantes clave o las metodologías grupales participativas como el grupo nominal (Delbecq y Van de Ven, 1971; Delbecq y otros 1984).

Proceso y aspectos prácticos

Ya se indicó al comienzo que, en general, la literatura sobre problemas sociales se ha centrado más en comprender esos problemas que en aportar soluciones. No debe, pues, extrañar que apenas se encuentren en ella tratamientos sistemáticos de los aspectos más prácticos o interventivos como pueden ser los tipos de problemas encontrados o el proceso que se ha de seguir para su análisis y solución. Fuller y Myers (1941b) aportan una base inicial cuando, al tratar de definir los problemas sociales desde la perspectiva del conflicto de valores, describen lo que, en un extraño eufemismo naturalista, llaman «historia natural» de los problemas sociales, expresión adoptada por autores posteriores. Según esa historia, los problemas sociales pasan por tres etapas:

1. *Conciencia*. La gente en algún sitio concreto percibe que ciertos valores que aprecia son amenazados por condiciones determinadas que han empeorado, por ejemplo, por la amenaza de desaparición de un servicio comunitario importante.
2. *Determinación* de la línea de actuación (*política*) que se debe seguir ante la situación creada: protesta, búsqueda de soluciones y alternativas o debate de los fines y medios implicados y de la aceptabilidad o inaceptabilidad de las alternativas para los sectores implicados.
3. *Reforma*: las agencias administrativas tratan de llevar a la práctica las medidas decididas por el público, los grupos de interés y los expertos. Se **institucionaliza** el problema social (es reconocido públicamente) entrando, así, en los canales de solución de las instituciones gubernamentales.

Otros autores han ofrecido variantes más o menos elaboradas, sobre todo desde la perspectiva del construccionismo social, que ha prestado particular atención al proceso de desarrollo de los problemas sociales. Así, Randall y Short (1983/1995) mencionan las siguientes fases del desarrollo y solución de los problemas sociales: 1) definición del problema y creación de la cuestión social; 2) reconocimiento oficial del problema y legitimación de la reivindicación; 3) insatisfacción con las soluciones dadas; 4) rechazo de esas soluciones. Blumer (1971) describe, por su parte, los siguientes pasos: 1) emergencia del problema social; 2) legitimación; 3) movilización social; 4) creación de un plan oficial; 5) ejecución del plan. En línea con las recientes tendencias construccionistas, estos procesos llevan implícita la visión de los problemas sociales como procesos de reclamación o reivindicación (*claims making*) colectiva, como una construcción social o, si se quiere, como una variante de conducta colectiva generalmente ligada a determinados movimientos sociales que operan como

actores colectivos.

Aspectos prácticos

En lugar de insistir en el proceso formal, Sullivan y otros (1980) se plantean una serie de cuestiones de gran importancia práctica, pues alertan sobre puntos estratégicos clave que han de ser resueltos antes de entrar a abordar el problema de interés. Son las siguientes:

- ¿Es realmente un problema social, en el sentido de que algún grupo influyente es *consciente* de tal condición? Si —como sucede en condiciones crónicas y difusas, como la pobreza o la marginación— no es así y ningún grupo social «se hace cargo» del problema, será muy difícil movilizar esfuerzos sociales significativos para solucionarlo: nos faltarán actores (y energías) sociales para tal tarea.
- ¿Puede el problema ser *resuelto* a través de la intervención humana? Determinadas catástrofes naturales o climáticas no son humanamente corregibles, aun cuando se puede contribuir a aliviar sus consecuencias destructivas (o a prevenirlas).
- ¿*Queremos* resolver el problema? Es decir, ¿estamos dispuestos a asumir los costos sociales (o de otro tipo) implicados en la solución, como sacrificar determinadas libertades o modificar arreglos sociales básicos? Así, ¿estaríamos dispuestos a prohibir los programas y las películas violentas en televisión para erradicar su impacto negativo sobre los niños?
- ¿*Debemos* intentar solucionar el problema? Hay que ser conscientes de que si un problema (como la prostitución, las drogas, el juego, el «vicio» en general) cumple determinadas funciones sociales (o psicológicas) *latentes*, los intentos de erradicarlo pueden crear otros problemas de similar o peor cariz ¿Por qué? Porque al intentar resolver determinados desajustes sociales, éstos pueden aparecer en otras áreas de la vida social al tener una función compensadora para el mantenimiento de la vida social. Así, la prostitución, al dar una salida a las exigencias y sacrificios de la vida matrimonial, puede, irónicamente, ser un pilar básico para mantener la institución matrimonial. O el alcohol, para «engrasar» la dureza de los deberes sociales. Se explica, así también, que la «prohibición» del alcohol en EE UU desatara en épocas pasadas un serio problema de delincuencia y *gangsterismo*. El tema de los efectos secundarios del cambio social (abordado más adelante) puede también estar ligado, en mi opinión, a estos mismos desajustes y efectos compensatorios. Esos efectos pueden ser tomados, desde ese punto de vista, como consecuencias relativamente inevitables del mantenimiento de la vida social (o de cualquier «orden establecido», el que se busca cambiar o aquél con el que se le quiere substituir).
- ¿Aceptamos los *costes* de resolver el problema? ¿Aceptamos, por ejemplo, los costes de mantener limpios el aire y las aguas? Probablemente hay unos límites —económicos pero, también, de sufrimiento, de reducción de bienestar y confort, etc.— que se han de tener *in mente* de lo que la sociedad está dispuesta a «pagar» para alcanzar determinado nivel de resultados.

Varias de estas cuestiones coinciden con las planteadas por Varela (capítulo 2) para la aplicación tecnológica de la teoría psicosocial.

Enfoques teóricos

Ya se ha indicado que, más que teorías propiamente dichas, en el campo de los problemas sociales existen enfoques teóricos sociales que, al privilegiar analíticamente como centrales unos u otros aspectos de tales problemas, resultan en parte divergentes y en parte complementarios. En otras palabras, parecen más enfoques sociológicos (y sociopsicológicos) «aplicados» a los problemas sociales. ¿Por qué? Porque, como sucedía en la aplicación psicosocial, la perspectiva está con frecuencia invertida: no se parte de los problemas sociales para conocerlos y hacer una teoría de ellos, sino de la teoría sociológica (y psico-sociológica) general («básica»), sólo en parte aplicable a los problemas sociales concretos, según se vio al comienzo del capítulo. Esa debilidad y relativa inadecuación teórica se manifiesta al constatar que la mejor forma de captar la esencia y el método de los enfoques es a través de los análisis de casos cuyo interés y potencial iluminador supera con frecuencia el de los enunciados teóricos. Los enfoques teóricos propuestos varían, en función de lo dicho, con los autores y las perspectivas que éstos asumen. Por ejemplo, Sullivan y otros y Etzioni proponen enfoques similares, mientras que Merton alcanza mayor elaboración teórica centrandó su trabajo en dos tipos básicos de problemática social. Rubington y Weinberg aportan la panorámica más extensa y detallada ofreciendo siete enfoques, resumidos más adelante.

Etzioni (1976) y Sullivan y otros (1980) coinciden substancialmente en el panorama teórico presentado. Estos últimos proponen tres enfoques, funcionalismo, conflicto e interaccionismo simbólico; Etzioni añade un cuarto, el neoconservador:

- *Estructural-funcional* y consenso. Enfoque basado en la visión teórica del sociólogo Talcott Parsons que subraya las funciones de las estructuras sociales para satisfacer las necesidades humanas (los «requisitos funcionales»): adaptación, consecución de fines, mantenimiento del patrón cultural y la integración social. Las instituciones ayudan a los individuos a alcanzar esas funciones sociales imprescindibles. El *consenso* es el mecanismo básico para resolver los problemas que se generan cuando un número significativo de personas reconocen situaciones o condiciones discrepantes con la norma o regla social dominante o mayoritaria.
- *Conflicto o alienación*. Describe la visión marxista (aunque también hay versiones no marxistas) de los problemas sociales como una lucha entre los propietarios de los medios de producción y los asalariados explotados. Según este enfoque, el conflicto es inherente a un sistema injusto, expresando diversas variantes de lucha de las clases sociales por el poder y por controlar recursos escasos y muy valorados. El consenso no es, pues, posible; la solución es una transformación social profunda que elimine o reduzca drásticamente la desigualdad social, base de la alienación.
- *Interaccionismo simbólico*. Basado en las ideas de George H. Mead, Schultz y Cooley sobre la persona como reflejo interiorizado (a la manera de un espejo «simbólico») de las reacciones de los otros (*looking-glass self*). Procesos como la comunicación

interpersonal, la aprobación social o la «presentación» de uno mismo ante los otros representan un papel básico en esta perspectiva. Si la gente no se pone de acuerdo sobre las formas adecuadas de interactuar o comunicarse según las normas socialmente sancionadas, algunos pueden ser *etiquetados* como «desviados» o disconformes (*deviant*), lo que crea un problema social. Como puede verse, mientras los enfoques funcionalista y conflictivo enfatizan la vertiente objetiva (y socioestructural) de los problemas sociales, el interaccionismo y la desviación social subrayan la vertiente subjetiva y psicosocial.

- *Neoconservador* o liberal: en un mundo de recursos escasos, sólo los más «aptos» pueden competir y salir adelante; el resto está condenado a la pobreza. Las masas ceden su poder a las elites (políticas, económicas, culturales, etc.) a cambio de liderazgo. Cuando una de las dos partes es incapaz de cumplir las obligaciones de ese contrato social (falta de autoridad y liderazgo, irresponsabilidad o incapacidad para cumplir la norma, etc.), se generan problemas sociales cuya solución pasa por el progreso científico o por la mejora del liderazgo, la productividad o la administración, todo lo cual permitirá una mejor socialización de la gente. El cambio y la intervención social son, pues, innecesarios (*laissez faire*). Lo importante es garantizar la libertad e igualdad de oportunidades para competir con los demás.

Merton (1976) distingue dos perspectivas generales de comprensión de los problemas sociales que corresponden, de hecho, a dos tipos distintos de problemática: desorganización social y comportamiento desviado.

- *Desorganización social*. La estructura social no funciona adecuadamente para conseguir los objetivos sociales deseados (otra versión de la perspectiva estructural-funcional), de forma que se produce un «desajuste» general de los roles y sistemas de *status* de las diversas partes del sistema. Fuentes de desorganización social serían las siguientes:
 - *Valores* e intereses enfrentados —como los de obreros y patrones— en función de su distinta posición en el sistema social.
 - *Conflicto de obligaciones* de *status* o rol ligadas a distintas áreas de la vida social: casa-trabajo, amistad-organización, etc.
 - *Socialización defectuosa* con el resultado de que los individuos son incapaces de cumplir sus obligaciones sociales, lo cual demanda cambiar o bien los roles prescritos, o bien los procedimientos de socialización de determinados individuos.
 - *Comunicación deficiente* entre los miembros (personas) y subsistemas (instituciones, colectivos, etc.) del sistema social.

Como se ve, las variantes de desorganización social según su etiología identifican en realidad desajustes sociales sectoriales: componentes de la vida social (intereses, papeles sectoriales, comunicación y proceso de socialización) en que pueden darse discrepancias o conflictos de rol o de estatuto social acumulado entre individuos, colectivos o instituciones.

- *Comportamiento «desviado» o discrepante (deviant)*. El sistema está organizado, pero

algunos individuos incumplen sus funciones sociales. Si las manifestaciones problemáticas de la desorganización tienden a ser difusas y generales, las de la desviación individual (delincuencia, problema mental, etc.) suelen ser más llamativas y perturbadoras de la vida social. Merton propone cuatro enfoques teóricos para explicar el comportamiento disconforme o discrepante:

- *Asociación diferencial* (Sutherland; Cressey): la conducta disconforme se transmite mediante la asociación con personas y grupos cuya cultura favorece tal conducta.
- Estructura de la *anomia y la oportunidad*: la propia teoría de Merton reformulada por Cloward y Ohlin (1960) y con frecuencia usada para explicar la delincuencia. En esencia, se da un desequilibrio entre los fines sociales (que se traducen en aspiraciones generalizadas de los individuos) y los medios institucionales disponibles para alcanzarlos. Así, un adolescente que aspire —en función de los modelos e imágenes sociales dominantes— a tener un coche o la ropa último modelo, pero carece de los medios (trabajo, dinero, etc.) para conseguirlos, robará para obtenerlos.
- *Etiquetado social*: la desviación es producida por el etiquetado y la estigmatización social y, secundariamente, por la respuesta de los individuos a esos procesos primarios de etiquetado.
- Teoría del *conflicto* en sus versiones marxistas o críticas.

Rubington y Weinberg: Siete modelos

Rubington y Weinberg (1995) han propuesto siete enfoques o modelos que complementan los ya citados o los concretan y detallan. Tras situarlos históricamente, consideran siete aspectos sobre los problemas en cada enfoque: cómo los definen, sus causas, las condiciones en que se producen, sus consecuencias y soluciones eventuales. Reseño brevemente los modelos, ya que con frecuencia añaden poco a lo ya descrito o tienen, como la patología social, escasa vigencia en la actualidad.

- **Patología social.** Enfoque enraizado en la concepción organicista de Herbert Spencer. Concibe los problemas sociales como enfermedades que la ideología progresista y humanista de la Ilustración exige corregir. Son definidos como una violación de las expectativas morales, de forma que quienes divergen de esas expectativas son considerados enfermos. Las causas de los problemas sociales son fallos de socialización ligados a tres tipos de «patologías» (las tres «d»): delincuentes (que no quieren aprender), deficientes (no pueden ser enseñados) y dependientes (con dificultades para ser educados). Las soluciones a los problemas sociales radican para este enfoque en la eugenesia, la educación (de raíz roussoniana) y el cambio de valores. El modelo, bastante ingenuo y simplista, florece a principios de siglo (entre 1905 y 1918) y tiene como representantes típicos a Samuel Smith (1911) y a Lombroso (que asocia la delincuencia a determinadas características físicas de las personas).
- **Desorganización social.** Se desarrolla entre 1918 y 1935 a caballo de la primera gran guerra y de los perturbadores efectos que los procesos de emigración, urbanización e industrialización tienen en EE UU. La Sociología está intentando establecerse como disciplina científica autónoma y busca nociones propias y diferenciadoras respecto de otros campos, de manera que, frente al modelo de patología social que usaba jui-

cios morales y conceptos bio-médicos, se trata ahora de centrarse en nociones científicas, «objetivas» y propias de la Sociología como «organización social» y «reglas sociales» (tomadas de Durkheim). Cooley, Ogburn y Thomas y Znaniecki son referentes teóricos relevantes. Los problemas sociales serían, según esta perspectiva, *fallos de las «reglas» sociales* (debido a la falta de normas, al conflicto cultural o al colapso del sistema social) o desajustes del sistema social, cuyas variantes fueron ya citadas de la mano de Merton y cuyas causas pueden localizarse en los desarreglos derivados de la industrialización y los procesos —emigración y urbanización— asociados. La «escuela de Chicago» (Park, Burgess, Faris, Thomas y Znaniecki, etc.) representa este enfoque desde el que se realizan estudios de ecología urbana para detectar los efectos de la desorganización. Así, Thomas y Znaniecki estudian la desorganización familiar; Faris y Dunham postulan que la desorganización de sistema «produce» personalidades y conductas desorganizadas.

- **Conflicto de valores** (1935-1954). Como sucedió a la PS, las consecuencias de la depresión de 1929 y de la Segunda Guerra Mundial motivan un cambio de escenario, énfasis y audiencia en el campo de la Sociología. Los sociólogos se deben dirigir ahora a la sociedad, no a sus colegas académicos; el servicio a la sociedad sustituye al enfrascamiento teórico. La movilización bélica contra el fascismo demanda una ciencia imbuida de valores. Se denuncia (Clinard, 1963) que la pretendida neutralidad valorativa del enfoque de la desorganización social encubre, en realidad, una justificación del sistema y refleja la incapacidad de los sociólogos para captar formas de organización diferentes de las de la clase media estadounidense. Fuller y Myers (1941a y 1941b) publican dos artículos de gran impacto. Aunque más restringido y simple que la desorganización social, el enfoque del conflicto de valores acuña muchos de los rasgos incorporados después por otros enfoques. Los problemas sociales son condiciones sociales incompatibles con los valores de algún grupo social cuyos miembros son capaces de hacer llegar al público la necesidad de actuar al respecto. Sus causas son conflictos de valores o intereses entre grupos sociales y se manifiestan no sólo en el propio conflicto, sino en la forma de resolverlos. Los problemas son una mezcla volátil de una condición objetiva y una valoración subjetiva. La primera se genera desde el contacto social y la competencia por bienes y derechos escasos; la valoración subjetiva refleja las distintas formas de evaluar el contacto social, la competencia y la distribución de bienes y derechos. La forma de resolver esos problemas es por medio del consenso, la negociación o, a veces, la imposición del más poderoso. El enfoque ha sido a su vez criticado por su parcialidad y sus carencias teóricas.
- **Comportamiento «desviado»** (1954-1970). Frente al enfoque «ecológico» de Chicago, la «escuela de Harvard», retoma una antigua línea teórica europea y desarrolla una perspectiva distinta de las cuestiones sociales. A finales de la década de los treinta, Merton rescata la idea de «anomia» de Durkheim convirtiendo su reformulación en el núcleo de una teoría de los problemas sociales. Sutherland (1939) ha propuesto su teoría de la asociación diferencial: la gente aprende la conducta disconforme en los grupos primarios. La síntesis de ambas propuestas realizada por Cloward y Ohlin (1960) bajo el rótulo de teoría de la «estructura de la anomia y la oportunidad» tiene gran impacto social como armazón conceptual de la «guerra contra la pobreza» lanzada por Johnson. En 1957 Clinard publica el libro, vital para esta

perspectiva, *Sociología del comportamiento 'desviado'*. Las ideas centrales de las diversas líneas del enfoque de la desviación fueron reproducidas más arriba con Merton bajo las rúbricas de «asociación diferencial» y «teoría de la estructura de la anomia y la oportunidad». Soluciones a los problemas sociales aportadas por el enfoque son, según Rubington y Weinberg, dos: una (asociación diferencial), la resocialización de las personas, aumentando el contacto con grupos primarios regidos por pautas de conducta legítimas y disminuyendo el contacto con grupos, como las pandillas prede-lincuentes, guiados por pautas ilegítimas, dos (estructura de la anomia y la oportunidad), facilitar el acceso de todos a las oportunidades sociales (educación, trabajo, etc.) que median la consecución de las metas culturalmente proclamadas.

- **Etiquetado social (*labeling*)**. Este enfoque comparte popularidad con el de la conducta disconforme desde mediados de los cincuenta hasta los setenta. Ambos reflejan dos aspectos complementarios del fenómeno de la desviación: mientras uno se centra en el «producto» (la conducta «desviada»), otro se ocupa —aplicando las ideas del interaccionismo simbólico— del proceso subjetivo («etiquetado») de definición social de la desviación y de las reacciones que provoca. El etiquetado se estudia en relación, sobre todo, con problemas mentales y la delincuencia. Autores destacados son Lemert; Becker, con un impactante pronunciamiento sobre la delincuencia (*Outsiders*, 1963); y Scheff o Szasz en el contexto de la rebelión «antipsiquiátrica». G. H. Mead y Schutz son los referentes ideológicos de cabecera. Lemert (1951) ha perfilado, bajo el nombre de *desviación secundaria*, el proceso que lleva a la adopción de un papel desviado o disconforme en respuesta a las reacciones de los otros, que culmina en el proceso de *estigmatización*. Hay determinados profesionales (psiquiatras, jueces, periodistas, etc.) cuya misión es precisamente asignar etiquetas. Aunque, en general, las consecuencias del etiquetado son negativas, a veces generan beneficios, al asumir, por ejemplo, un papel («enfermo psiquiátrico») que permite eludir responsabilidades sociales. La solución —demasiado simple e ingenua— a los problemas sociales residiría en cambiar las definiciones evitando el etiquetado simplista y eliminar las ventajas —para el agente y el receptor— del etiquetado.
- **Perspectiva crítica**. A partir de los años setenta los enfoques crítico y constructorista van substituyendo al etiquetado y a la desviación social. El primero (ya descrito en la rúbrica del «conflicto y alienación» de Etzioni) deriva de las ideas marxistas sobre conflicto y lucha de clases y su elaboración por la escuela de Frankfurt (Adorno, Horkheimer, Marcuse, Habermas) y de Dahrendorf (1959). Florece en Inglaterra y Estados Unidos con la «nueva criminología» con autores como Chambliss o Quinney o, como enfoque general de los problemas sociales, Liazos (1982). Como es sabido, subraya la lucha de clases y ciertos determinantes económicos y sociales estructurales en el origen de los problemas. Propone el cambio social radical (y la emancipación humana en su versión crítica) como solución a ellos.
- **Constructivismo social**. Aplacadas las turbulencias de los años sesenta y las demandas de relevancia e intervencionismo social, los sociólogos retornan al desarrollo teórico por una vía radicalmente *subjetiva*. El constructorismo social supone una síntesis del etiquetado (al que se censura su excesiva concentración en las personas disconformes olvidando los problemas) y el conflicto de valores. Autores destacados son Blumer (1971), psicólogo social de orientación interaccionista, y Spector y Kitsuse

(1977), cuyo libro tiene un gran impacto. Rubington y Weinberg distinguen dos líneas analíticas construccionistas en el terreno de los problemas sociales: construccionismo estricto, centrado en la definición subjetiva de los problemas, y construccionismo contextual, que incluye además el contexto como elemento relevante. En el modelo construccionista los problemas sociales son definidos por medio del proceso de reivindicación o reclamación (*claims making*) de los grupos sociales y de las consecuencias derivadas de la respuesta a esas reivindicaciones. Los problemas sociales serían, en esencia, de una forma de comportamiento colectivo muy ligada a movimientos sociales —de orientación política o altruista— que, como actores sociales, encarnan ese comportamiento. Una formulación adecuada del enfoque habría de incluir (Spector y Kitsuse, 1973) teorías sobre las tres «patas» de los problemas sociales: el interés, la indignación moral y la «historia natural» de aquéllos. Aunque aporta interesantes pautas sobre cómo se «construyen» los problemas, la perspectiva es mucho menos explícita sobre la otra parte decisiva: cómo se solucionan.

La Figura 3.6 muestra ordenadamente ocho visiones de los problemas sociales, sus causas y sus soluciones como resumen de los distintos enfoques teóricos propuestos por los autores revisados.

DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL

No es casual haber brindado tanto espacio a los problemas y las necesidades sociales. Las ciencias sociales y conductuales han dedicado —y dedican— el grueso de su esfuerzo al estudio de los fenómenos problemáticos y negativos de la vida social, siguiendo el proceder médico secularmente centrado en la patología y la enfermedad: no en vano la «patología social» es, históricamente, el primer modelo de los problemas sociales. La predominancia del enfoque deficitario ha tenido dos efectos similarmente perniciosos en el campo social:

- *Problematización de la vida social*, en la que se estudia y subrayan sobre todo sus aspectos irracionales, negativos y problemáticos como sucede, por ejemplo, con el enfoque psicoanalítico. ¿Consecuencia? Analistas y practicantes sociales tienen una visión tan generalizada y sesgadamente negativa de la realidad social que «crean» problemas donde no los hay o convierten en problemas fenómenos neutros o positivos de esa realidad.
- *Olvido casi absoluto de los fenómenos y enfoques positivos y de recursos*, lo que tiene dos efectos perniciosos. Uno, la carencia de marcos teóricos positivos en que situar y dar sentido tanto a análisis conceptuales como a estudios empíricos sobre asuntos positivos que con frecuencia dejan una penosa sensación de atomización empirista y de falta de dirección, palpables, por ejemplo, en el campo de la calidad de vida. Dos, *perversión teórica*: se aplican a los temas positivos conceptos y perspectivas negativas y problematizadoras que los distorsionan y desfiguran. Se usan, por ejemplo, esquemas conceptuales de necesidad en la descripción de la motivación humana positiva (o la motivación en general).

Cualquier área social aplicada con vocación de *integralidad* —la PSA incluida— debe

Figura 3.6 Ocho visiones de los problemas sociales (PS) y sus soluciones
(Rubington y Weinberg, 1995; Etzioni, 1976; Merton, 1976).

| Crterios | Contenido | Tipo conocimiento |
|--|--|--|
| Patología social (1905-1918) | Deficiencia orgánica y violación expectativas morales ligados a fallos de socialización. | Educación y cambio de valores, |
| Desorganización social (1918-1935) | Desorganización social ⇒ Fallos de «reglas» sociales: instituciones no cumplen adecuadamente su función socializadora. | Reforma de instituciones sociales; consenso social. |
| Conflicto de valores (1935-1954) | Conflicto de valores/intereses de grupos sociales; elaboración subjetiva de condición objetiva. | Consenso, negociación, imposición del más fuerte. |
| «Desviación»/ disconformidad social (1954-1970) | Individuos incumplen rol / funciones sociales. | Resocialización. Asociar «desviados» con grupos primarios «positivos» o funcionales. Igualdad de oportunidades para alcanzar metas sociales. |
| Etiquetado (1950-1970) | Resultado de proceso etiquetado socio-profesional + estigmatización resultante de etiquetado. | Cambiar definiciones de PS evitando etiquetas Eliminar recompensas asociadas al etiquetado. |
| Conflicto / alienación / Enfoque crítico (desde 1960) | Manifestaciones de conflictos sociales —lucha de clases— profundos . Desigualdad social. | Cambio social radical eliminando conflictos y desigualdad, emancipación humana. |
| Construcción social (desde 1970) | Conducta colectiva de queja, elaboración subjetiva de los PS Proceso reivindicativo de movimientos sociales. | Reconstruir / «deconstruir» PS. |
| Neoliberal / conservador (desde 1980) | Elites / gobierno no garantizan condiciones para que funcione el mercado: competencia, libertad, iniciativa privada. | <i>Laissez faire</i> , no intervenir. Garantizar condiciones de libre competencia e iniciativa privada. |

aspirar a captar analíticamente toda la gama de fenómenos sociales (y no sólo una fracción de ellos) y relacionales e intervenir sobre la totalidad (y no sólo sobre una parte) de las cuestiones sociales incluyendo el bienestar social y el desarrollo humano. Necesita, en consecuencia, instrumentos teóricos y operativos que permitan operar socialmente en una dirección positiva y desarrollista, en vez de limitarse al secular derrotero deficitario y patologicista heredado de la aplicación médica. Tales instrumentos no existen, salvados algunos desarrollos puntuales realizados como: la salud positiva, el bienestar social y la calidad de vida, el *empowerment* y el desarrollo humano (también, el comportamiento prosocial). Para completar el panorama teórico dibujado, esbozo aquí algunas ideas globales y ofrezco criterios orientativos sobre el desarrollo humano (un concepto ligado al campo de la Psicología Comunitaria) que sirvan, al menos, como «mapa» o guía inicial sobre el que trabajar analítica y operativamente en el futuro desde la constatación del gran retraso acumulado.

Para perseguir el desarrollo humano y el bienestar social —no la evitación de problemas y el malestar social— necesitamos dos tipos de instrumentos:

1. Conceptos teóricos y operativos (cambio social, desarrollo humano) que, junto a unos valores-guía, definan los objetivos que se han de perseguir.
2. Modelos teóricos que relacionen el «efecto» que se pretende obtener (desarrollo humano) en la «aplicación» o intervención con el tipo de cambio que se deberá realizar (y con el *input* interventivo que se habrá de introducir).

Específicamente, para una aplicación —o intervención— psicosocial efectiva necesitamos tres elementos complementarios y aditivos:

- Un *enfoque positivo* o de recursos apropiado al tema a que deberá ser tratado.
- Un modelo de *desarrollo humano* que indique sus determinantes, la manipulación intencional (intervención), de los cuales nos permitirá alcanzar racionalmente el objetivo de desarrollo humano buscado.
- Un modelo de desarrollo de *recursos sociales* que indique determinantes y contribuyentes significativos que permitirán fomentar racionalmente los recursos de un sistema social.

El enfoque positivo o de recursos

Principios de un enfoque positivo o de recursos serían, frente a uno de déficits y problemas, una actitud potenciadora, la asunción de recursos, un enfoque interventivo potenciador y la aportación de recursos y soluciones.

- *Actitud potenciadora.* Punto de partida del desarrollo de recursos, humanos o sociales, es una actitud profesional previa que, asumiendo recursos y capacidades personales y colectivas (y especificando su contenido) proyecte sobre la realidad una «mirada» analítica que permita descubrir tales capacidades y recursos —no sólo problemas y patologías— en personas y colectivos sociales. Este presupuesto «metodológico» debería estar doblado con una actitud personal de *generosidad* que, evitando el autobeneficio como motor moral de la acción del interventor busque el beneficio

del otro: la expresión y el desarrollo de las capacidades e intereses de los otros, no los de uno mismo; o que, al menos, compatibilice el desarrollo de sí mismo con el desarrollo del otro. En el campo editorial, por ejemplo, el enfoque de recursos exigiría pensar en aquellos autores y materiales valiosos (según algún criterio más o menos objetivo) que merecerían ser difundidos, en vez de buscar a toda costa cómo publicar los escritos propios o de los allegados ideológicos o relacionales. En otras palabras, aquellos interventores guiados por un desmedido afán de conseguir *status* y prestigio social («figurar», ser reconocido, etc.) no tienen cabida en este enfoque, pues en vez de aportar y desarrollar los recursos de los demás, usarán esos recursos para desarrollarse a sí mismos.

- *Recursos y capacidades.* Asumimos que personas y sistemas sociales tienen, además de problemas, necesidades y déficits, capacidades y recursos: autoestima; solidaridad social; deseos de progresar, de salir adelante y hacer las cosas bien; capacidades intelectivas, de liderazgo y motivación de afiliación; empatía y compasión por los otros; deseos de interacción y formación de relaciones y lazos afectivos y sociales; poder y *status*; sentimientos de pertenencia y lealtad hacia un lugar o un grupo; bienes económicos; etc. Esos recursos y capacidades pueden ser *reales* (presentes y utilizables en su forma actual) y *potenciales* (desarrollables a través de la formación, la relación con otros, la organización social, etc.). Pueden ser utilizados —una vez evaluados en su realidad o potencialidad— como recursos de ayuda para resolver problemas personales o colectivos o ser, simplemente, punto de partida para la mejora y el desarrollo de sus titulares personales o colectivos (para ser mejores padres, más conscientes, más realizados socialmente, etc.). Más adelante, al abordar el desarrollo social, aporto una definición más formal del término «recursos» en su doble acepción, personal y social. Abordo ahora un aspecto especialmente interesante ligado a esta asunción: la virtualidad (casi totalmente ignorada en la ciencia y el análisis social) de los «espacios» sociales como generadores de recursos psicológicos y sociales.

Espacios sociales y generación de recursos. La constitución de un «agregado» social cualquiera (grupo, institución, organización productiva o de ayuda, equipo de trabajo, colegio profesional, asamblea vecinal, reunión de contacto de actores sociales, etc.) genera una serie de recursos psicosociales y sociales (tan permanentes como estable sea el propio agregado social) ligada al espacio social creado y a los elementos comunes puestos en marcha para su sostenimiento y dirección política. Recursos sociales —no individuales—, como atributo que son de las esferas sociales y políticas comunes creadas, que incluyen: *status*, prestigio y reputación; posibilidad de competir y destacar; poder político (decisorio, ejecutivo, dispensador, etc.); medios económicos; capacidad de influir en los demás y de crear opinión; sentimiento de pertenencia y deseos de conformidad social; y otros.

En mi opinión, esa capacidad de los espacios sociales para generar recursos es crucial en dos aspectos: uno, analítico; otro, interventivo. Analítico, para *entender* el comportamiento personal y colectivo y la propia evolución del «sistema» social desde el punto de vista de las personas como agentes sociales a la vez generadores y «consumidores» de recursos sociales (como actores sociales interesados, si se quiere). Por ejemplo, para comprender la emergencia del liderazgo desde el punto de vista de la búsqueda del poder de influencia sobre otros en relación con determinados temas y actividades propias del colectivo creado, o para entender la jerarquización del sistema en función del afán de «apropiación» de esos bienes

colectivos o el fatalismo resignado de una mayoría más pasiva que aporta recursos a la comunidad social, pero apenas se beneficia de su reparto (da pero no recibe: contrato social injusto). La distribución y el «manejo» de los recursos sociales comunes son también vitales desde el punto de vista de una intervención positiva. ¿Cómo? La distribución equitativa de poder y recursos comunes contribuirá a fortalecer al conjunto de personas (o a quienes más necesitan de ese poder) y, al mismo tiempo, a la solidaridad global del conjunto social aportando una base legitimadora esencial: sin justicia y equidad, no hay legitimidad. El manejo inadecuado de esos «bienes» comunes o su monopolio por unos pocos (personas o grupos de interés) «buscadores de *status*» (los típicos «trepadores», siempre presentes en un sistema social en el clima de autointerés y competitividad actual) aumentará el poder de esos pocos a costa del malestar colectivo socavando la legitimidad social del sistema y del sentimiento de opresión, y ahondará las diferencias e injusticias entre éstos y el resto. También llevará a la exclusión de la mayoría marginada.

Parece claro que este tema debe recibir mayor atención en las ciencias sociales y conductuales por sí mismo y como punto clave de un enfoque analítico e interventivo positivo o de recursos en gran parte por construir.

- *Intervención potenciadora*. Por contraste con la acción reparadora o deficitaria —que busca resolver problemas o colmar déficits o necesidades—, la intervención positiva o potenciadora deberá:
 - *Identificar* las capacidades y recursos personales y sociales (como los indicados) tanto formales (dispositivos de ayuda) como informales (asociaciones, redes sociales, etc.).
 - Comenzar la intervención *apoyando* los recursos existentes en sus necesidades y funcionamiento, en lugar de tratar de sustituirlos mediante un dispositivo o servicio externo. De otro modo, la intervención potenciadora empieza con los recursos existentes; sólo después busca establecer recursos complementarios o inexistentes.
 - *Desarrollar* los recursos y las capacidades potenciales para actualizarlos por medio de la formación, la ayuda externa o la organización social.

La experiencia comunitaria sugiere tres procedimientos o vehículos básicos para la potenciación personal y social: uno a nivel micro, la relación igualitaria; otros dos, la participación y la organización social, a nivel meso o macro. La *relación igualitaria* o colaboradora entre el interventor y el destinatario tiene efectos de redistribución del poder en el nivel microsociedad, permitiendo el desenvolvimiento relativamente autónomo y el *empowerment* de las personas y los grupos a los que va destinada la acción. La *participación* es un vehículo aparentemente más reconocido y potente (por su virtualidad de cambio y su condición de aglutinador colectivo) de potenciación macrosociedad como procedimiento de colaboración colectiva con la intervención externa. La *organización social* permite (junto con la información) un mayor protagonismo y fortalecimiento —por medio de la acción— de la identidad colectiva que —como en el resto de procedimientos— se ve validado cuando tiene efectos positivos para los que se organizan, resultando socavado cuando los efectos son negativos.

- *El aporte de recursos y soluciones.* La ciencia o la intervención aplicada no deben limitarse a «diagnosticar» problemas, detectar necesidades y criticar lo que hacen (o no hacen) otros. Ha de sugerir y aportar soluciones apropiadas a las carencias —y también a las posibilidades de desarrollo— de personas y colectivos: explicaciones e ideas útiles y concretas; educación y conocimientos para los desinformados; valores y orientaciones para las situaciones de anomia; soluciones y alternativas para las dificultades y los problemas; orientación y consejo cuando se solicita, etc. Eso **no** quiere decir que el interventor debe resolver los problemas de los otros, sino aportar elementos de solución cuando sean precisos o le sean solicitados. ¿Por qué? Porque la insistencia tradicional de la intervención psicológica y social en la «patología» y los problemas puede muy bien tener el efecto paradójico de empeorar esos problemas en vez de resolverlos. ¿Cómo? De dos formas: 1) por la «*profecía autocumplida*» que acaba reforzando los peores temores de los marginados sobre su baja autoestima, su negativa imagen social y su incapacidad para salvar sus dificultades; 2) por el efecto de *culpabilización* que la insistencia del experto en los temas problemáticos acaba generando en los sujetos. Reiterando, el interventor además de ser experto en identificar y evaluar problemas, el interventor debe serlo en identificar (en la familia, el grupo, la comunidad, etc.) capacidades y recursos útiles para conseguir los objetivos marcados.

Se incluyen aquí tres descripciones pertinentes para la noción general de desarrollo humano. La «salud mental positiva», de carácter más individual, recoge las dimensiones y cualidades humanas que conformarían un funcionamiento idealmente positivo o deseable («saludable»), polarmente opuesto al patológico o deficitario que tradicionalmente ha guiado la actuación individual del psicólogo. El «*empowerment*», de carácter más social y ligado a la dimensión del poder (no a la de salud), como epicentro —muy olvidado en las formulaciones teóricas psicológicas y psicosociales— del desarrollo personal y de la interacción social. El modelo de los suministros esboza, por último, una propuesta relacional u operativa del desarrollo humano en el sentido más arriba demandado de identificar sus determinantes e indicar la relación causal de esos determinantes con el *output* de desarrollo humano buscado, lo que permitirá intervenciones con resultados razonablemente predecibles. Las tres propuestas han sido hechas desde la Psicología Comunitaria ligado al desarrollo humano.

Salud mental positiva

Fruto del encargo de la Comisión Conjunta creada en EE UU para valorar la situación global de salud mental del país, en 1958 la psicóloga social Marie Jahoda publicó el libro *Conceptos actuales de salud mental positiva*, una espléndida síntesis profusamente utilizada por estudiosos e instituciones sociales. Jahoda revisó las ideas existentes sobre salud mental y, tras descartar las incompatibles con un enfoque positivo, las sintetizó en seis enfoques o criterios. Consideró la salud mental positiva como un atributo —o comportamiento— *personal*, no colectivo, de forma que, desde ese punto de vista, sería impropio hablar de «patología social» o de «salud comunitaria». Reconoció, sin embargo, que el entorno social y cultural pueden facilitar o dificultar la consecución de la salud, por medio de las normas para evaluar el comportamiento

Figura 3.7 Criterios de salud mental positiva (*modificado de Jahoda, 1958*).

| Factores y preguntas | Contenido |
|---|--|
| Actitud positiva hacia uno mismo | Contacto consigo mismo (acceso a la conciencia). Percepción correcta de sí mismo. Autoaceptación. Identidad integrada: «mismidad» y continuidad sí mismo. |
| Crecimiento / actualización personal | Proceso motivacional: sujeto guiado por valores / metas, positivos y trascendentes. «Inversión» en la vida y extensión hacia los demás y hacia valores positivos. |
| Integración / equilibrio interior | Perspectiva vital unitaria. Relación flexible entre fuerzas internas. Resistencia al estrés. |
| Autonomía razonable | Proceso: capacidad autorregulación y toma decisiones según valores y normas internalizados. Resultado: funcionamiento vital autónomo de demandas y presiones del entorno. |
| Percepción correcta realidad | Sin distorsiones significativas por demandas/presiones externas o necesidades internas. Sistema eficaz de prueba de la realidad. Capacidad de empatizar con otros. |
| Dominio / maestría razonable del entorno | Capacidad de experimentar comunidad y relaciones interpersonales satisfactorias. Capacidad de solución de problemas. Adaptación al entorno y sus cambios. Comportamiento eficiente para satisfacer demandas |

saludable, que, lejos de ser fijas y objetivas, varían con el lugar, el tiempo, la cultura y las expectativas de cada grupo social. Cada criterio puede ser considerado como un continuo entre un extremo positivo de salud y uno negativo de trastorno o enfermedad. Los seis criterios recogidos por Jahoda para nuestro contexto social son (véase la Figura 3.7):

- *Actitud positiva hacia sí mismo*: autoaceptación y confianza en uno mismo y en la capacidad propia de valerse por sí mismo, independientemente de los demás. Abarca cuatro componentes actitudinales concretos:
 - Acceso pleno a la propia conciencia sin áreas inaccesibles o restringidas a esa conciencia por resultar dolorosos o inaceptables para el sujeto.
 - Objetividad y corrección del autoconcepto, que está así libre de distorsiones ligadas a procesos patológicos o necesidades irracionales.
 - Aceptación de uno mismo tal y como es, no como nos gustaría ser.
 - Identidad integrada (sólo alcanzada en la edad adulta) que incluiría una «mismidad» y continuidad interna identificables con un «sí mismo» (*self*) continuo y es-

table a pesar de los cambios del entorno.

- Crecimiento, desarrollo y *actualización de sí mismo* y del potencial personal implícito. Comprende tres dimensiones:
 - Autoconcepto positivo (el criterio anterior).
 - *Proceso* motivador que guía a una persona hacia fines, valores e intereses vitales más altos y positivos que la mera subsistencia existencial. La persona hace un uso no restrictivo de sus capacidades potenciales, no limitándose a satisfacer sus necesidades, y se orienta hacia el futuro, no hacia el pasado.
 - «*Inversión*» en la *vida* incluyendo la capacidad de «extenderse» positivamente hacia los demás, hacia el trabajo y hacia ideales, metas o estándares morales.

La persona autorrealizada o madura se caracteriza por un alto grado de desarrollo o diferenciación y por ser capaz de comportarse de un modo eficiente (conductualmente), focalizado y guiado por fines vitales preestablecidos.

- *Integración* de sí mismo; esto es, grado en que las fuerzas o tendencias psicológicas están equilibradas —e interactúan flexiblemente— en los procesos e interacciones sociales, de manera que la persona tiene una *perspectiva vital unificada* e integrada que aporta coherencia objetiva y significado subjetivo al conjunto de sus actividades vitales, y que cuenta con una resistencia al estrés y una tolerancia para la frustración que evita desequilibrios internos o riesgo de desintegración del *self* (aspecto éste ligado a los criterios de autonomía y de dominio de entorno).
- *Autonomía* como proceso —capacidad de autorregularse y tomar decisiones de acuerdo con normas, valores y principios interiorizados— y como comportamiento habitual estable y relativamente independiente de las demandas y presiones del entorno físico, psicológico o social, ligado —en su fundación estructural personal— al criterio anterior y, también, al de dominio del entorno.
- *Percepción correcta* de la realidad, que abarca dos procesos complementarios:
 - Percepción razonablemente objetiva del entorno —y de sí mismo— de acuerdo con normas (establecidas o consensuadas) independientes de las propias necesidades. De otra forma, el sujeto cuenta con un sistema autónomo y eficiente de *verificación de la realidad* (*reality testing*) para comprobar la correspondencia o discrepancia entre la realidad externa y necesidades o los deseos propios.
 - Capacidad de experimentar —y usar efectivamente— *empatía* y sensibilidad *social* y de respetar los sentimientos, las ideas y los valores de los otros.

Se está asumiendo, como se ve, que la percepción es un fenómeno social, no puramente biofísico, cuya corrección es requisito para una interacción realista y eficaz con el entorno. Mientras que una percepción incorrecta ocasionará una relación egocéntrica e ineficiente con el entorno social, psicológico y material, una visión correcta permitirá reconocer la conducta externa real de las personas y relacionarnos apropiadamente con los otros en función de eso.

- *Dominio (mastery)* del *entorno* en la doble calidad de proceso de relación con el entorno y de resultado exitoso de ese proceso evidenciado por la presencia de capacidades o cualidades como:

- Capacidad de amar y de experimentar placer sexual; adecuación en las relaciones interpersonales o afectivas significativas y capacidad de sentir comunidad con otros.
- Adecuación en el amor, el trabajo y el juego como formas básicas de relación de la persona con su entorno.
- Eficiencia para satisfacer demandas y requerimientos razonables del entorno, sin dañar a otros o violar el resto de criterios de salud mental positiva.
- Adaptación al entorno y a sus cambios, incluyendo la capacidad de modificarse uno mismo y la de modificar el entorno que trascienda la mera acomodación a ese entorno.
- Capacidad de resolver problemas y de enfrentarse al estrés vital habitual.

La propuesta incluye, como se ve, tres tipos de criterios: *estructurales*, ligados a la estructura interna del individuo (actitud positiva hacia uno mismo e integración); *adaptativos*, de relación con el entorno (autonomía, percepción correcta del entorno y dominio de éste) y *evolutivos* (actualización). La autora señala que ninguno de los conceptos o criterios es suficiente por sí solo para indicar el estado de salud o bienestar. Para ello debemos combinar los criterios *multidimensionalmente*. Y que salud positiva o bienestar no son siempre cuestión de máximos, sino, con frecuencia, de óptimos entre dos extremos. Así, el grado de autonomía ideal no es, en nuestra cultura, la independencia total del entorno y sus demandas (indeseable en cuanto supone un egocentrismo e insensibilidad extremos), sino un equilibrio razonable entre autorregulación y respuesta adaptada a las demandas del entorno.

Empowerment

Julian Rappaport (1981, 1987), un destacado teórico comunitario, ha propuesto la idea de *empowerment* (fortalecimiento, dotación de poder) como fin y fenómeno de interés de la acción psicológica y social. Aporta una alternativa positiva a los modelos patologistas o deficitarios que conciben la intervención como un intento de eliminar o prevenir patologías o déficits personales o sociales, mejorar la adaptación humana o la congruencia o el ajuste entre hombres y entornos físico-sociales. Aunque esos modelos pueden ser útiles en acciones terapéuticas o preventivas, resultan inadecuados para guiar una acción social positiva dirigida a la potenciación y el desarrollo.

En teoría, *empowerment* se refiere al proceso o interacción (de la persona y su entorno) por medio del cual personas, organizaciones o comunidades adquieren dominio o control sobre los temas centrales de sus vidas. Dinámicamente designa el proceso de adquisición de una habilidad o capacidad en relación con aspectos u objetivos vitales; equivale, pues, a capacitar, habilitar o dar poder sobre algo. Estructuralmente, Rappaport distingue dos *componentes*:

- Uno personal, centrado en el control de la propia vida, que podríamos llamar auto-determinación *personal*.
- Otro, *autogestión social*, por medio de la participación democrática en la vida de la comunidad mediante estructuras sociales como la escuela, la Iglesia, el vecindario o

las organizaciones voluntarias.

La idea de *empowerment* ha recibido considerable atención en diversos campos de investigación y acción social aplicada. En mi opinión, identifica una alternativa conceptual y operativa prometedora a los conceptos negativos o deficitarios tradicionales, que tiene, además, el acierto de pasar el centro de interés psicológico de la salud (el tradicional, ligado a la psicoterapia la actividad inicialmente dominante) al *poder*, mucho más pertinente en la acción social. Como concepto emergente, la idea «promete», aunque es aún demasiado pronto para conocer su potencial teórico y práctico real. Ha sido criticada por la connotación demasiado individualista (así, Laue y Cormick, 1978; Riger, 1989), que implica: el *empowerment* personal depende en buena parte de la distribución global de poder entre los distintos grupos sociales. Esa distribución social del poder habrá de ser, pues, tenida en cuenta en cualquier intervención en forma de análisis político del contexto social.

En la *práctica*, el *empowerment* es un enfoque interventivo dirigido al desarrollo del poder de decisión y actuación de los grupos sociales más indefensos o desfavorecidos (que, se asume, tienen un potencial de poder y capacidad por actualizar) por medio de la organización colectiva en que el inteventor actúa como dinamizador y recurso técnico, pero no marca los objetivos de la acción. Desde ese punto de vista, la idea se ha constituido en referente operativo imprescindible (antes inexistente) de una amplia parcela de la acción social ligada a la organización y dinamización social.

En una línea de trabajo separada pero convergente, Berger y Neuhaus (1977) han analizado el marco global del *empowerment*, describiendo las condiciones sociopolíticas para dotar de poder a las personas. La consecución de *empowerment* puede ser, según ellos, «vehiculada» por *estructuras sociales* (vecindario, familia, Iglesia y asociaciones voluntarias, entre otras) que *intermedian* entre las personas y las grandes instituciones despersonalizadas de la vida pública (gobiernos, burocracias y corporaciones industriales), canalizando la participación de los individuos en las tomas de decisiones y establecimiento de metas de la colectividad. Proponen para ello dos principios políticos básicos:

- No dañar —o tratar de controlar— tales estructuras sociales, intentando, bien al contrario, protegerlas y apoyarlas.
- Realizar la acción política, siempre que sea posible, mediante de tales estructuras intermedias.

¿Qué decir de la propuesta de Berger y Neuhaus? Que, por una parte, asume una postura no intervencionista discutible y de claro cuño liberal en que la iniciativa individual y social priman sobre el fortalecimiento del Estado y la iniciativa pública. Supone, por otra, una crítica implícita a las insuficiencias estructurales —y el larvado «psicologismo»— achacado a la propuesta de Rappaport. Implica, finalmente, una extraña politización de grupos sociales que podría muy bien debilitar su papel social y cultural «natural» de generadores de valor, significado e identidad, mucho más importantes, en mi opinión, que el eventual papel político que pudieran adquirir en caso de adoptarse esta propuesta.

Modelo de suministros

Gerald Caplan (1964, 1979), uno de los líderes teóricos y prácticos más influyentes del campo comunitario, ha propuesto un modelo del **desarrollo humano** que —a diferencia de los modelos deficitarios o negativos— describe en líneas generales (como un «mapa a gran escala») los determinantes —suministros o aportes— de ese desarrollo. La asunción de base es que los individuos tienen una capacidad de desarrollarse que puede ser actualizada mediante la aportación de «suministros» externos (*supplies*) de los que ellos «interamente» carecen. El desarrollo humano sería, así, la «suma» de las capacidades individuales más los aportes externos (que pueden ser positivos o negativos) y que se agrupan en tres categorías: físicos, psicosociales y socioculturales. La Figura 3.8 recoge sumariamente las asunciones, los tipos de suministros y los principios operativos del modelo de desarrollo humano.

- **Suministros físicos:** aseguran el crecimiento corporal, el mantenimiento de la salud y la protección del daño externo. Incluyen alimentación, vivienda, entorno y medio ambiente, estimulación sensorial y disponibilidad del ejercicio físico (habría que añadir la renta o los recursos monetarios).
- **Suministros psicosociales:** comprenden la estimulación y desarrollo *intelectual* y *afectivo* de una persona mediante la acción interpersonal de miembros significados de la familia, iguales o pares (*peers*) y superiores jerárquicos en la escuela, la Iglesia y el trabajo. Los aportes son «transmitidos» por medio de la influencia ejercida en los *intercambios cara a cara* entre cada individuo y las personas («otros significativos») con que se compromete emocionalmente y con las que desarrolla relaciones continuadas y duraderas. Estos suministros resultan en la satisfacción de las necesidades interpersonales, así como la obtención de información y en el pautamiento y desarrollo de roles sociales. En esas relaciones se intercambian (se reciben y también se dan) tres tipos de aportes:

- *Amor / afecto*, que contribuye al desarrollo de la autoestima y la seguridad en sí mismo.
- *Control*, limitación y responsabilidad (aprendizaje de reglas, límites y consecuencias); aportes normativos ligados al mantenimiento de la autoridad social.
- *Participación* en la actividad *social* mediante, por ejemplo, el grado de independencia o apoyo de otros al afrontar una tarea. Y, habría que añadir, uno de cuyos contenidos básicos es la *forma* en que se desarrolla esa participación: cooperando y colaborando —que fomenta la solidaridad e interdependencia— o compitiendo, lo que fomenta la autonomía individual.

Cada contenido se intercambia preferentemente en uno u otro contexto relacional: los aportes afectivos, en la familia (rol materno); los normativos jerárquicos, primariamente en la familia (rol paterno) y secundariamente en la escuela y el trabajo; los aportes normativos cooperativos, en el grupo de iguales.

En una relación sana, la persona percibe, respeta y trata de satisfacer las necesidades de los otros mediante formas y procedimientos conformes con sus respectivos roles sociales y valores culturales. En una relación en que la provisión de aportes psicosociales es inapropiada, la persona se relaciona con quienes no puedan satisfacer esas necesidades, no la respetan o tratan de manejarla para satisfacer sus propias ne-

cesidades. También la interrupción de una relación positiva por la muerte, la enfermedad o el abandono de la otra persona, causa el cese de los aportes psicosociales precisos.

- **Suministros socioculturales:** comprenden el efecto de la estructura social y las costumbres culturales transmitidas tanto desde «la sociedad» global (medios de masas, educación formal, etc.) como desde grupos o agentes sociales concretos: familia, comunidad, «otros significativos», etc. Estos aportes «fijan» la posición (papel) de los individuos en la estructura social y les permiten orientarse, avanzar en ella y desarrollarse como miembros de colectivos que conocen y pueden utilizar conscientemente (y contribuir a cambiar) las normas y pautas sociales y culturales. Incluyen: percepciones y expectativas, valores y significados, normas y reglas sociales, poder personal y colectivo y pautas de comportamiento.

Crecer en un grupo aventajado de una sociedad estable y con suministros socioculturales claros y funcionales en esa sociedad facilitará el desarrollo humano; hacerlo en un grupo marginal, una sociedad inestable o con suministros socioculturales inexistentes, ambiguos, contradictorios o socialmente inadecuados, dificultará el desarrollo humano. Los suministros socioculturales tienen, según el autor, gran **influencia** en el desarrollo de la percepción social del individuo, sus actitudes, opiniones, valores, nivel de aspiración, etc. Esa influencia es doble:

- *Directa*, como «herencia» sociocultural con que parte el sujeto en su vida; si es positiva, enriquece su propia dotación constitucional ayudándole a resolver los problemas y las dificultades vitales. Si, por el contrario, es neutra o negativa, el individuo queda solo a merced de sus propios recursos o, peor, ha de enfrentarse a los problemas adicionales derivados de esas carencias externas, a la hora de resolver las dificultades y tareas vitales básicas.
- *Indirecta*, modificando los aportes psicosociales (relaciones de trabajo, aportes familiares) y físicos (dieta, posibilidades de relación, entorno físico y urbano, etc.), que también afectan al individuo a otro nivel.

El individuo no es, naturalmente, un receptor pasivo de suministros, sino un *sujeto interactivo*, en la medida en que puede contribuir a crearlos o a modificar su entorno. Los grupos o poblaciones vulnerables que se enfrentan a la pérdida de suministros correrían el riesgo de desarrollar disfunciones mentales y psicosociales al enfrentarse a situaciones de *crisis* que exceden sus capacidades de respuesta. Las crisis se producirán en tres tipos de situaciones:

- Pérdida repentina de aportes físicos, psicosociales o socioculturales significativos. Así, en una ruptura familiar se pierden aportes psicosociales básicos; un despido del trabajo priva al sujeto de aportes físicos (monetarios) y socioculturales (autoestima, utilidad social, redes relacionales, etc.) relevantes.
- Amenaza de pérdida de aportes (así en situaciones de inestabilidad familiar o laboral).
- Incremento de la responsabilidad ligada al aumento (o disminución) de esos aportes, como en un ascenso en el trabajo o al contraer matrimonio.

La prevención de los problemas psicológicos o sociales deberá tener como objetivo básico asegurar y mantener el nivel social e individualmente adecuado de los tres tipos de aportes descritos. Eso se llevará a efecto, según el autor, mediante la *acción social* (intervención

Figura 3.8 Desarrollo humano (DH) y suministros externos (*modificado de Caplan, 1964*).

| | |
|--------------------|--|
| Asunciones | <p>Personas / comunidades tienen capacidades y recursos reales y potenciales. Para lograr el DH hay que potenciar los recursos existentes y aportar desde fuera suministros necesarios e inexistentes.</p> <p>El DH es la «suma» de los recursos individuales más los aportes externos.</p> |
| Suministros | <p>Físicos. Aseguran crecimiento corporal, mantienen salud y protegen del daño externo: alimentación, vivienda, estimulación sensorial, ejercicio físico.</p> <p>Psicosociales. Estimulación y desarrollo intelectual y afectivo por interacción con «otros significativos» en familia, iguales y superiores a través de intercambios personales en relaciones duraderas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amor / afecto. ⇒ Desarrolla autoestima y seguridad de uno mismo. • Aportes normativos (reglas, consecuencias). ⇒ Responsabilidad, límites. • Participación actividad colectiva: <ul style="list-style-type: none"> — Cooperando y colaborando ⇒ Solidaridad, interdependencia. — Compitiendo. ⇒ Autonomía individual. <p>Socioculturales. Efecto estructura social y costumbres culturales transmitidas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociedad global: medios de masas, educación formal. • Agentes socializadores concretos: familia, comunidad, líderes, iguales. <p>Percepciones y expectativas, valores y significados, normas y reglas de conducta, poder personal y colectivo.</p> |
| Principios | <p>Los suministros son complementarios, se potencian o anulan mutuamente. Las instituciones son más o menos eficaces como fuentes de suministros. La capacidad personal de localizar y utilizar aportes externos es importante. Problemas/dificultades pueden fomentar DH generando «resiliencia».</p> |

política, social, legislativa, etc.) que trate de mantener el suministro social de aportes y de la acción *interpersonal*, orientada a mantener el acceso de las personas a esos aportes y a ayudarles a reparar los efectos de su pérdida.

El modelo de Caplan supone un valioso esbozo inicial del desarrollo humano que permite diseñar acciones sociales que conduzcan a tal desarrollo. Puede, sin embargo, ser *crítico* por su *linealidad* y *esquematismo causal*. Más concretamente podría señalarse que:

- Los suministros son complementarios e interactúan potenciándose o anulándose mutuamente (algo que el autor ya señala parcialmente para los suministros socioculturales).
- Las instituciones y organizaciones sociales pueden ser más o menos funcionales (o también negativas) para asegurar suministros de uno u otro tipo. Así, una familia puede no aportar los suministros afectivos o normativos adecuados o aportar suministros negativos o disfuncionales para el contexto social concreto.
- La capacidad personal y social de localizar y utilizar recursos y aportes es tan importante como la existencia de esos aportes, según se constata en el trato con colectivos marginados.
- Enfrentarse al estrés y las dificultades también puede potenciar el desarrollo humano o

generar capacidades de enfrentamiento y «resiliencia», como se ve en las biografías sociales de determinadas personas enfrentadas a difíciles retos humanos y sociales desde la infancia.

Desarrollo de recursos sociales

El punto más desatendido en la formulación teórica y práctica es, sin duda, el **desarrollo de recursos sociales** y el desarrollo social en sentido amplio. Si bien el modelo de Caplan delinea el escenario global del desarrollo humano, necesitamos un marco conceptual específico para el desarrollo social que profile los mecanismos que median la promoción y el desarrollo de sistemas sociales (desarrollo familiar, organizacional, comunitario, u otras variantes de desarrollo social) en su conjunto o, también, de determinadas dimensiones e instituciones del sistema —como la ciencia, la investigación, la crianza de los hijos o la cohesión social— que lo forman. Si bien el desarrollo de recursos se *practica* en ciertas áreas (como las «canteras» de deportistas, las ayudas económicas para investigadores, los premios para escritores o los incentivos para empleados de empresas), falta una teoría social general que sistematice variables y los procesos implicados, guíe la investigación pertinente y oriente y racionalice la práctica social.

Reconociendo la enormidad de la empresa, mi aspiración aquí es la de avanzar algunas ideas al respecto. Utilizo como marco general el esquema de la prevención que, por el paralelismo estructural de la tarea, encuentro pertinente para «pensar» un proceso operativo de desarrollo social e institucional. Ese esquema reconoce cuatro aspectos en el diseño de programas preventivos: objetivos perseguidos, blanco o destinatario del programa, métodos que se han de utilizar para hacer llegar las acciones del programa a sus destinatarios y contenido (tipo de «aportes» u otros) del programa. Obviaré la parte de objetivos que de alguna manera ha sido ya explorada en los párrafos anteriores al considerar los enfoques positivos o de desarrollo en su oposición a los deficitarios o negativos.

- *Blanco* o destinatario general del desarrollo de recursos sociales es el sistema social en su conjunto y la totalidad de sus miembros. Asumiremos que, en principio, todo sistema (y todos sus subsistemas institucionales y miembros personales) tienen recursos y aspectos por desarrollar. Si se trata de promover algún recurso específico (enseñanza, deporte, socialización primaria...), el blanco serán aquellas personas con capacidades potenciales y los sistemas sociales más o menos específicos (la escuela para la enseñanza, las familias y los grupos de iguales para la socialización primaria y así sucesivamente) que «producen» o potencian aquello que se quiere desarrollar.

El término **recurso** es aquí entendido como algún aspecto o dimensión (de las personas, colectivos sociales, instituciones o sistemas sociales) que puede ser utilizado para conseguir determinados objetivos o desarrollar ciertas cualidades (personales o colectivas) consideradas deseables. Así, el dinero es un recurso personal y social útil para comprar una vivienda o ciertos bienes materiales deseados; la educación o el nivel intelectual lo son para conseguir un trabajo o disfrutar de un juego de ingenio; la cohesión o fraternidad social será un recurso para echar a andar un proceso de reivindicación comunitaria o hacer valer ciertos derechos colectivos. Además de ese significado, básicamente instrumental, asignado al tér-

mino, podemos ampliarlo pensando en ciertas cualidades personales o dimensiones sociales (como los indicados: medios económicos, cohesión social o nivel intelectual) que funcionan como recursos generales en la medida en que son útiles (y, por tanto, socialmente apreciados) para el común de tareas vitales y actuaciones sociales habituales. Ésos constituirían, por lo menos en nuestros contextos sociales y culturales, recursos básicos o esenciales.

- *Método.* El aspecto más reseñable, en mi opinión, de un enfoque de desarrollo de recursos sociales —y lo más diferenciador respecto de esquemas de desarrollo personal como el propuesto por Caplan— es la utilización de mecanismos sociales como procedimiento central para conseguir ese desarrollo. La «receta» no es, ciertamente, original, y, sobre el papel, resultaría relativamente simple. Se trata de ligar funcional y efectivamente los objetivos sociales y los sistemas institucionales de recompensas. ¿Cómo? ¿Cuáles serían los elementos básicos de tal «receta»? Serían los siguientes:

1. Definir con claridad y explícitamente los *objetivos* del sistema o institución: aquello que el sistema busca o «desea» obtener o «producir» de forma que todos los miembros del sistema los conozcan. Otra cosa es, naturalmente, que los *acepten* como buenos y válidos. Eso dependería en buena parte de la legitimidad social de esos objetivos, estando esa legitimidad ligada al proceso —más o menos tecnocrático o democrático— de establecimiento y validación de tales objetivos. También dependerá del grado de homogeneidad del colectivo social respecto de los objetivos sociales prioritarios: una gran divergencia (o una polarización en torno a objetivos opuestos o incompatibles) creará dificultades en la adhesión social a los objetivos y en la racionalidad resultante de los sistemas de desarrollo montados alrededor de ellos.
 2. Determinar los *comportamientos instrumentales* para alcanzar esos objetivos: aquellos que conducen a su consecución y aquellos que los dificultan o impiden.
 3. *Ligar* unívoca, clara y explícitamente las conductas instrumentales positivas (que conducen a los objetivos) con los premios, y las conductas instrumentales negativas con los castigos.
 4. Reforzar y hacer *cumplir* esa conexión o correspondencia entre objetivos y comportamientos por medio de sistemas efectivos de premios y castigos.
- *Dificultades teóricas.* Este esquema presenta algunas dificultades. El problema teórico básico reside en la contradictoria funcionalidad de determinados comportamientos que pueden ser positivos para un objetivo pero negativos para otro. Así, la conducta autointeresada y competitiva es funcional para el objetivo de productividad económica (en el contexto capitalista en que nos movemos), pero es disfuncional y destructivo para objetivos psicosociales de mantener la solidaridad social y el bienestar personal. Algo muy similar sucede con la iniciativa personal: es funcional respecto de la autonomía individual, pero disfuncional respecto del mantenimiento de la jerarquía o la cohesión social.
 - *Problemas prácticos.* La mayor parte de los sistemas sociales *sabotean* explícita o implícitamente alguna de esas reglas manteniendo un estándar nominal y visible de conductas premiadas (trabajo, estudio, etc.), pero introduciendo implícitamente —y sin reconocimiento formal— sistemas paralelos de recompensas a

conductas (como fidelidad personal, o cercanía ideológica) personalmente positivos pero socialmente disfuncionales. ¿Por qué son disfuncionales esos sistemas paralelos? Por varios motivos:

1. No están conectados con los objetivos del sistema (pero sí con alguna persona o elite en el poder), por lo que, en vez de promover el poder y la eficacia del conjunto del sistema social, aumentan el poder de las elites interesadas —que suelen *apropiarse* de los recursos sociales usándolos en su propio beneficio— y, paralelamente, disminuyen la eficacia de ese sistema, disipando energías personales y sociales para empresas sectarias y particulares, no para mejorar las «prestaciones» sociales del sistema.
2. *Desmotivan* y desincentivan los comportamientos realmente útiles para la consecución de los objetivos prioritarios del sistema en la medida en que las personas perciben (con un nivel de realismo variable en función de la transparencia de los sistemas y medios de comunicación social en su sentido amplio) que hay *otros* medios *ilegítimos*, pero igualmente útiles, para alcanzar recompensas y avanzar socialmente. Esos medios son vistos como ilegítimos por tres razones:
 - No están social, estatutaria o públicamente reconocidos como tales.
 - Son injustos al proveer a unos pocos con mayores oportunidades de acceso a ellos que la mayoría.
 - Usan los bienes sociales públicos para beneficio particular y restringido.

Esos procedimientos son igualmente desmotivadores al primar la conformidad y servilidad personal por encima de la expansividad y creatividad de cada uno, por lo que, además de no aprovechar el potencial de contribución social de los individuos, desconocen la fuerza motivadora de la autoexpresión personal.

3. Consecuencia de la percepción de ilegitimidad y de la constatación del ilegítimo funcionamiento social, los sistemas paralelos de recompensas *restan credibilidad* a las reglas y comunicaciones del sistema al crear una contradicción lógica —«doble vínculo»— entre el discurso y la norma explicitada por un lado y el comportamiento (y sistema de recompensas implícito) por otro, contradicción que no puede ser rebatida (ni planteada, muchas veces) explícitamente ni puede, por tanto, ser solucionada de modo alguno.

Todos esos efectos, tan comunes, de los sistemas paralelos de incentivación social tienen el efecto neto final de disminuir el nivel funcional del sistema y el bienestar personal de la mayoría de sus miembros en favor de algunos de ellos, creando también el malestar social ligado a la verificación de la distancia existente entre lo que se dice y lo que se hace y la impotencia asociada a la incapacidad percibida de cambiar ese funcionamiento social en general y, más concretamente, en la esfera vital de cada uno.

- *Contenido*. El contenido técnico de los programas de desarrollo de recursos viene a ser una concreción para el área y sistema social específico del método general ya paupado. Algunos procedimientos de promoción de recursos sociales son (Figura 3.9):

Figura 3.9 Algunos procedimientos para desarrollar recursos sociales.

| Procedimiento | Descripción |
|--|---|
| Premios y concursos | Estimulan la producción de actividad socialmente valorada; sirven como modelo de excelencia. |
| Competencia | «Clima social» ⇒ Fomenta producción y autonomía; crea diferencias y desigualdades, individualismo, egoísmo. |
| Distribución de poder, recursos y <i>empowerment</i> personal | Igual acceso al poder y recursos sociales: condicionan capacitación social de personas, sobre todo las menos favorecidas. |
| Educación y desarrollo de habilidades | Básico para progreso social, integración a vida social, desarrollo personal e igualdad de oportunidades. |

— *Premios y concursos* a la excelencia. Naturalmente que, en línea con lo indicado, su potencialidad radica en la amplitud del «blanco» o población a que van dirigidos (cuanta más gente puede participar, mayor potencial de desarrollo global extensivo e intensivo) y en el cumplimiento efectivo de la norma de ligar los premios y el «producto» social buscado, que se supone apropiadamente definido mediante los criterios valorativos establecidos. El efecto expansivo y desarrollista de los premios no radica tanto en la compensación económica (o de otro tipo, aumento de la autoestima, prestigio social, etc.) que obtiene el ganador como en el fomento de la actividad o producto (por ejemplo, la literatura si es un premio literario o la investigación si es científico) que el proceso genera en la sociedad a través de procesos psicosociales como: las *dinámicas* emuladoras o «productivas» duraderas que se establecen; la percepción de que esa actividad es *valorada* socialmente y las expectativas de futuro que se crean en el campo de interés; el papel de *modelo* que adquieren las personas premiadas y su actividad social (así, cuando un ciclista nacional —Induráin— gana una carrera importante, la afición ciclista se dispara).

Los premios pueden tener efectos disfuncionales o neutros en relación con el desarrollo de recursos si se incumplen los requisitos indicados: si, por ejemplo, se premian comportamientos socialmente negativos o que no suponen mérito real por parte del premiado (como en los sorteos). Pueden también no alcanzar todo su potencial de desarrollo de recursos si usan mal —o ignoran— los elementos psicosociales (percepciones, dinámicas, expectativas, etc.) indicados. Así, las expectativas ligadas a un prestigioso premio literario o científico pueden dilapidarse si recae repetidamente en personas o instituciones que no alcanzan el mérito esperable o cuya conducta pública es cuestionable. En realidad, eso es así en la medida en que el público general (o, más frecuentemente, el específicamente interesado en el asunto) crea que sucede eso que sucede, aunque no suceda en la realidad.

- La *competición*, un arma de doble filo: un sistema general de relación —y creación de clima— social con una interesante capacidad dinamizadora y desarrollista, pero, también, con un importante potencial de depredación psicológica, social y moral. Por un lado, genera un *clima* social que agudiza la capacidad de personas, organizaciones e instituciones para crear recursos (productivos o no) contribuyendo poderosamente a fomentar la autonomía personal de ciertos sectores (los que no pueden seguir el ritmo se hunden o quedan excluidos). Por otro, es un procedimiento que fomenta las desigualdades o diferencias (su supuesto básico es premiar las diferencias en la «productividad» de los individuos), lo que acaba ahondando las desigualdades sociales.

Y quizá lo peor es su efecto de disolución de todo tipo de vinculaciones sociales por el énfasis en el individualismo y productivismo de base. No sólo tiende a disolver las vinculaciones «negativas» («control» social) que «impiden» el desarrollo individual por medio de la desconexión social, sino también las vinculaciones humanas básicas (redes de apoyo, solidaridad social micro y macro, sentimientos de pertenencia y conexión social, etc.) que acaban causando destrozos generalizados (y difícilmente reversibles) en la estructura social y el bienestar individual —anomia, soledad, exclusión y marginación— que aparecen en la base de casi todos los problemas sociales de nuestros días. Tiene también efectos de disolución moral derivados de las asunciones y actitudes implícitas: autointerés, confrontación con el otro en vez de colaboración con él, énfasis en los fines (ganar, ser el primero y el mejor, acumular, tener o producir más, etc.) en detrimento de los medios, etc. La competitividad acaba teniendo, en consecuencia, los deletéreos efectos psicosociales y éticos a largo plazo típicos de los procedimientos productivistas (especialmente visibles si se usa como método único o principal de desarrollo de recursos): debilitamiento de la cohesión social y sistemas credenciales y valorativos, segmentación social y marginación de los más débiles, deshumanización, debilitamiento de los sistemas de regulación social y depredación moral.

- *Distribución igualitaria de recursos* (*status*, poder, bienes, etc.) y *empowerment* personal. Aquí se incluirían dos elementos diferentes, pero ligados y complementarios. Primero, la distribución de recursos sociales —como el poder, la oportunidad de progresar o los medios económicos—, que, aunque no estén específicamente dirigidos a promover recursos, *condicionan* la capacitación o habilitación (social, al menos) de las personas. Elemento básico ahí es el grado de *democratización* del sistema social, que, impidiendo la concentración de recursos económicos y sociales en unas pocas manos y grupos, haga posible esa distribución a todos los miembros y colectivos sociales. Lo cual enlaza con el segundo aspecto de este sistema de desarrollo de recursos, el grado de igualitarismo (la igualdad de medios) que permita que los recursos sociales sean *accesibles* (más aún, *igualmente* accesibles) para todos los entes personales o colectivos (reitera la idea de que la base demográfica del desarrollo de recursos debe ser lo más amplia posible, toda la población idealmente). Además de asegurar la igualdad de oportunidades en la disponibilidad de medios externos de desarrollo, esa «equiaccesibilidad» de los medios sociales y económicos es fundamental para establecer la *credibilidad* del sistema y, por tanto, para establecer su legitimidad social, li-

gada en este sentido a la verificación empírica de la gente de que las expectativas de acceso igualitario a los medios comunes del desarrollo personal y social se corresponden, *grosso modo*, con la realidad. Eso implica —además de la creación de recursos colectivos— el diseño de políticas sociales y prácticas profesionales dirigidas a garantizar la accesibilidad (económica, territorial, social, etc.) de esos recursos.

— *Educación y desarrollo de habilidades*. Adecuadamente concebida y «realizada», la educación es, sin duda, el sistema más importante de desarrollo humano y social aproximando, en amplitud y carácter, al ideal de desarrollo de recursos. En efecto: abarca a todas las personas (donde es pública y obligatoria) y a todas las dimensiones sociales e institucionales (al ser la matriz inicial en que se incardinan las sucesivas pautas socializadoras), bien entendido que el desarrollo de personas o sociedades implica mucho más que transmitir información o habilidades prácticas, aunque ésta sea una parte importante de la tarea. Las «virtudes» de la educación desde el punto de vista del desarrollo humano y social son:

- Su papel fundacional al aportar las bases (esencialmente intelectuales) para poder identificar y utilizar el resto de recursos y medios sociales que conducen al desarrollo individual.
- Permite singularizar la capacitación individual o social en función de las particulares potencialidades e intereses de cada caso y contexto.
- El poder multiplicador ligado a la transmisión básicamente simbólica que le permite hacerlo llegar a muchas personas al mismo tiempo con un coste limitado.
- Es un vehículo formidable de *cambio social* a largo plazo y de reducción de desigualdades como «igualador» social de oportunidades (algo distinta de la «igualación» en el bienestar personal, un tema más complicado al implicar procesos subjetivos menos «racionales» que la accesibilidad de oportunidades).

Como todos los instrumentos poderosos, la educación tiene, también, riesgos y potencialidades no menos temibles para el desarrollo social y personal: puede ser usada para adoctrinar y deformar en vez de formar; para controlar, crear dependencia y uniformidad en vez de desarrollo y diferenciación. El uso de la educación (y, en general, de todos los medios racionales e informativos de cambio) tiene, por otro lado, importantes límites ya sugeridos. El desarrollo humano y social no depende sólo de aportes informativos o racionales, sino, también, de aportes «personales» *no racionales* (afectivos, relacionales, valorativos, normativos y otros que, como avisaba Caplan, son precisos para que crezcan las personas) y de otros aportes *no personales* (como el dinero, el poder social, las riquezas naturales, etc.) igualmente constitutivos de ese desarrollo dual. Los límites de los métodos de base informativa son, por ejemplo, visibles en la dificultad que encuentran los procedimientos educativos para erradicar (a veces para producir algún cambio positivo) comportamientos indeseados como el consumo abusivo de drogas, los malos tratos, la violencia pública o los accidentes de tráfico.

CAMBIO SOCIAL

Ya se dijo que el cambio social es la meta intermedia para resolver los problemas sociales o alcanzar el desarrollo humano o social, objetivos últimos de la acción psicosocial. La rúbrica «cambio social» encubre un conglomerado diverso de ideas y propuestas dispersas entre varios campos aplicados (terapia sistémica, ecología social, Psicología Comunitaria, Salud Pública, Psicología de las Organizaciones, Trabajo Social) y otras teóricas como la Sociología. Ofrezco aquí algunas notas básicas sobre el concepto y carácter del cambio social, sus diferencias con el cambio individual y algunas referencias al «cambio psicosocial» (que son retomadas, al hilo temático de la intervención, en el Capítulo 4), variantes o tipos, y principios operativos útiles para la práctica. El lector interesado puede ampliar información en trabajos como: Barker, 1964; Bennis y otros, 1985; Cox y otros, 1987; Glidewell, 1987; Heller y otros, 1984; Hurrelmann y otros, 1987; Iscoe y otros, 1977; Katz, 1974; Lewin, 1951/1997; Lippitt y otros, 1958; Muñoz y otros, 1979; Rappaport, 1977; Repucci, 1973; Rogers y Shoemaker, 1971; Rothman, 1974; Rothman y Thomas, 1994; Sarason, 1972; Seidman, 1983; Smelser, 1963; Warren, 1977; Watzlawick y otros, 1974; Zaltman y Duncan, 1976.

Concepto y carácter

Podemos definir el **cambio social** como la alteración de la estructura o el funcionamiento de un sistema social que tiene efectos relevantes para la vida de sus miembros. Eso incluiría la modificación de los sistemas normativos, relacionales y teleológicos (de fijación de metas) que gobiernan el sistema social y que afectan significativamente a la vida y relaciones (horizontales y verticales) de sus miembros, sean éstos individuos o grupos sociales. En el «verdadero» cambio social se produce una alteración de la relación entre los elementos o subsistemas básicos del sistema (individuos, grupos, instituciones y comunidades) al cambiar algunos de sus constituyentes básicos (normas, valores, roles, órganos rectores, sistemas de distribución de poder, etc.) que posibilitan la autorreproducción o mantenimiento del sistema y la de sus «productos» personales, los individuos socializados por él. Esa acepción «fuerte» del término recibe, según el contexto conceptual, nombres como cambio social «cualitativo», «estructural», «radical» o «de segundo orden». Ese cambio suele implicar un cuestionamiento (o «problematización») de los cimientos culturales del sistema que es el origen del cambio y para el cual se buscan alternativas más o menos profundas y en un plazo variablemente largo de tiempo.

Contenido y formas

A diferencia del cambio individual (psicoterapia, reeducación, crecimiento personal, etc.), el cambio social implica, como se ha indicado, modificaciones del sistema en su conjunto y, de resultas, en la mayoría de sus miembros. Puede tomar distintas formas o darse en varias dimensiones (muchas veces interconectadas dinámicamente) según que el cambio principal sea de:

- *Estructura o funcionamiento* social (en un sentido esencialmente coincidente con la definición inicial que implica un cambio en la estructura institucional con efectos so-

bre las funciones realizadas por esa institución y, por tanto, en los individuos atendidos por ella). Cambia la distribución del poder entre las distintas clases y grupos sociales, la forma de tomar decisiones sobre el gobierno o la forma de asignar y distribuir recursos sociales; a escala más reducida, cambia el «programa» seguido por una institución u organización.

- Las *relaciones* (horizontales, entre iguales; o verticales de arriba abajo y de abajo a arriba) entre individuos o grupos. Se fomentan, por ejemplo, las relaciones más horizontales o solidarias en un colectivo; aumentan —o disminuyen— determinado tipo de intercambios (sociales o de otro tipo) significativos; se produce una democratización en la toma de decisiones o en la realización de tareas; se permite o aumenta significativamente la participación de las personas y los colectivos, etc.
- *Desarrollo* del sistema, sus subsistemas o de sus miembros y de las relaciones entre ellos. Una variante de cambio social ya explorada y con un significado cualitativamente distinto de lo que habitualmente se entiende por cambio social (el cambio de una estructura o un estado a otra cosa diferente, frente al desarrollo de algo que existe en potencia y que no implica una transformación en algo diferente).
- En los sistemas de *distribución* de recursos (poder, bienes económicos, *status*, estima, información, educación, etc.) o en la forma de acceso social a ellos (un tema ya tratado en referencia al desarrollo social).
- Generación de *alternativas* sociales y psicosociales más deseables que las existentes en términos de algún criterio de mejora como la disminución de los problemas o las disfunciones sociales, la reducción del malestar colectivo, la minimización de la marginación social o la optimización de las oportunidades de desarrollo personal. Con frecuencia la generación de alternativas sociales va ligada al desarrollo de «*instituciones paralelas*» o formas de vida distintas que pueden o no sobrevivir en el tiempo en función de su mayor o menor eficacia respecto de las instituciones que intentan sustituir.

Se ha señalado que el cambio social en sí no es nuevo, sino una constante histórica. ¿Cuál es, pues, la novedad de épocas recientes? Dos: la notable aceleración adquirida (sobre todo en la tecnología física e informacional) desde la revolución industrial; y la implicación de los científicos e interventores sociales en el estudio y la planificación del cambio para entender mejor su dinámica «natural» y la eficacia de las intervenciones que intencionadamente lo buscan.

Desde el punto de vista descriptivo y causal, se han identificado un conjunto de factores generadores de cambio en su doble modalidad cambio «natural» (debido a factores «externos») y cambio humanamente provocado («intencional» realizado intencionadamente, debido a factores «internos»). Factores *externos* de cambio incluyen: catástrofes naturales, cambio en la disponibilidad de recursos físicos, epidemias y enfermedades. Factores *internos* de cambio son: inventos y tecnologías, urbanización, emigraciones, revoluciones y cambios políticos, diferencias sociales, etc. Otra tipología alude al carácter «*natural*», fruto de la evolución del sistema (que según la «ley de la no intervención» liberal, selecciona a los más aptos; «darwinismo social») o *intencional* (realizado por el hombre con la intención de obtener resultados deseados) del cambio; al cariz *revolucionario* o rupturista, o gradual y progresivo; al cambio de arriba abajo (cambio legislativo o político) o de abajo arriba (fruto de la organización social); o, en fin, a la tendencia a mantener la estructura del sistema social mejorando su adaptación y funcionamiento (*dinámica* social) frente al intento de al-

terar esa estructura (ya identificado como cambio social «verdadero» o revolucionario). Típicamente, cuando el científico o interventor social hablan de cambio social suelen referirse a aquel que se hace como fruto de su intervención o iniciativa, es decir, al cambio intencional o planificado, no al atribuible a la dinámica de adaptación —interna o externa— del sistema social.

Aun siendo estas tipologías y descripciones lugar común del lenguaje de las ciencias sociales y aportando algún orden conceptual, resultan, sin embargo, relativas y limitadas por dos razones. Primera: no son mutuamente excluyentes; antes bien, los cambios sociales reales suelen ser procesos complejos que combinan simultánea o secuencialmente varias categorías. Por ejemplo, el hambre, la pobreza o la enfermedad en una zona favorecerán la emigración masiva en busca de una vida mejor que tiende a generar conflictos étnicos o sociales con los «oriundos», lo que, a su vez, suele originar cambios legislativos o políticas para resolver los conflictos y facilitar —o dificultar— la entrada de más inmigrantes, lo que a su vez tiende a equilibrar (o no) el mercado de trabajo y las medidas de ayuda al país origen de la emigración, etc. Segunda: porque las distinciones y categorías trazadas son, como poco, relativas y, quizá, simples artificios conceptuales para exorcizar nuestra ignorancia sobre un fenómeno que sabemos fundamental en la vida social, pero no conocemos suficientemente. Por ejemplo, la distinción entre cambio intencional y cambio natural. En todo sistema social coexisten mecanismos —y sistemas de gobierno— que generan procesos de cambio social «interno» (sea autoiniciado, adaptativo o reactivo) e iniciativas «externas». Algo similar puede decirse de distinciones entre cambios evolutivos (o «mantenedores» del sistema) y cambios «verdaderos» o estructurales. Y es que la complejidad y diversidad del tema del cambio social desafía sobradamente el limitado aparato teórico y conceptual de que por el momento disponemos.

La idea de «cambio social» presenta también problemas de *ambigüedad* semántica y teológica: apenas indica otra cosa que lo que cambia es social, no individual. Cambio social, ¿para qué? ¿Con qué objetivos? ¿Cuál es el contenido concreto del cambio? Desde el punto de vista operativo, la idea de cambio social (tan frecuentemente enarbolada como estandarte político o social) es *adireccional*, incompleta, carente de valor, a menos que se especifiquen los vectores valorativos o finalistas (los objetivos o el contenido intencional) para los que el cambio social es solo un medio o un camino. El cambio puede ser para mejorar o para empeorar; para dirigirse a unos pocos individuos o al conjunto de la sociedad; para repartir mejor el bienestar y el poder o aumentar las desigualdades; para mejorar «la economía», pero no las condiciones de trabajo o el nivel de inclusión social, etc. Esos vectores procesales y finalistas son los que hay que aclarar, porque están totalmente ausentes de la noción abstracta de cambio social. Si el cambio social es un medio, ¿cuál es el fin?; si es un camino, ¿adónde nos lleva? En ese sentido encuentro más útil la noción de intervención social (desarrollada en el Capítulo 4), que, aunque tampoco incorpora en sí misma una dirección, sí asume la necesidad de definirla mediante unos objetivos de mejora de una situación inicial dada.

Cambio individual y cambio social

El psicólogo se ha ocupado tradicionalmente de estudiar y realizar el cambio individual. El cambio social es, sin embargo, diferente del individual en varios aspectos o dimensiones (Sánchez Vidal, 1985), que para mayor claridad resumiré aquí, aunque sea a costa de mag-

nificar, por el contraste polar que se establece, esas diferencias. Cambio social y cambio individual difieren en:

- *Objetivos globales.* Aunque el objetivo final del cambio social es alterar la vida de los individuos, el inmediato es, según se ha dicho, cambiar estructuras y procesos sociales. Y respecto de las personas, el cambio buscado es el del conjunto de las personas de un sistema, no el de algunos miembros individuales como en el caso del cambio individual. Consecuencia de sus mayores pretensiones, el cambio social es considerablemente más complejo, multidimensionado, imprevisible y costoso que el cambio individual, más simple, familiar y previsible para el psicólogo.
- *Objeto o destinatario:* sistemas sociales (o alguno de sus procesos: comunicación, distribución de recursos, toma de decisiones, etc.) complejos en términos interactivos y de adaptación al entorno, frente a individuos o alguno de sus aspectos (emociones, relaciones, etc.).
- *Estado inicial,* más conocido (problemas psicológicos, déficits de aprendizaje, etc), en el cambio individual; mucho más variado y complejo —casi desconocidos de entrada— en el cambio social, cuyo punto de partida es, precisamente, evaluar el estado inicial del sistema.
- *Objetivos específicos:* más claros y conocidos en el cambio individual (revertir patología, disminuir sufrimiento personal, reeducar...) que en el cambio social, básicamente indeterminado.
- *Ámbitos* de aplicación. El cambio social ha ampliado notablemente el ámbito tradicional de acción individual (salud mental) en múltiples áreas y direcciones: bienestar y salud; ocio y recreo; sistemas penal, judicial y policial; adolescencia y socialización; trabajo y desempleo; marginación juvenil; dinamización comunitaria, etc.
- *Estrategias* de cambio asociadas. El cambio social supone un notable incremento del rango de técnicas usadas (y de su globalidad) en la acción individual que acaban siendo instrumentos varios y multidisciplinarios (provinientes del trabajo social, de la salud pública, de la política, de la psicología social, de la educación, etc.).
- *Duración.* Dada la mayor complejidad (e imbricación en redes relacionales, entramados normativos sociales, costumbres culturales e intereses políticos) de los temas sociales, el cambio social ha de plantearse a un plazo mucho más largo que el individual. Sobre todo si afecta al mantenimiento de la seguridad colectiva, valores centrales, los consensos sociales mayoritarios o tradicionales y las pautas culturales básicas.

¿Cambio psicosocial? Soy consciente, para concluir, de que esta aproximación polar (psicológico o social) al cambio dificulta bastante la ubicación conceptual y operativa del cambio psicosocial, Aquí nos interesa sobre todo la relación entre PS y cambio social, señalado como uno de los fenómenos centrales de la «aplicación» psicosocial. ¿Qué tipo de acomodo tiene lo psicosocial en el cambio social global? ¿En qué medida la PSA debe perseguir un cambio social genérico que trasciende el nivel psicosocial, aunque lo incluya? ¿Deberíamos centrarnos en la idea de «cambio psicosocial» como tal o es más correcto y práctico limitarse a insertar multidisciplinariamente lo psicosocial como uno de los niveles, aspectos y estilos de trabajo concretos cuya totalidad global llamamos «cambio social»?

Ésas son preguntas relevantes, aunque, en ausencia de elaboración conceptual y teó-

rica, puedan resultar algo prematuras, que han recibido dos tipos de «respuesta»: la afirmación de la autonomía de lo psicosocial y su inserción multidisciplinar en un cambio global. La consideración de un hipotético cambio psicosocial es una tarea de futuro sobre la que incidiremos brevemente en la parte dedicada en el próximo capítulo al discutir la posibilidad de una «intervención psicosocial» elaborada en torno a la subjetividad social, a las distintas formas de interacción humana y al papel de ambas (visión subjetiva e interacción social) en la generación de los problemas sociales y en el desarrollo de sus soluciones y en la búsqueda de bienestar. Debemos también examinar las ideas de Lewin sobre el equilibrio cuasi estacionario que, integrando lo psicológico y lo social, supone otra interesante aportación a la noción de cambio psicosocial.

Lewin: cambio psicosocial

Kurt Lewin (1951, 1997; también Vendrell, 1999) ha esbozado una interesante noción del cambio social que sirve de base para la aplicación metodológica de la investigación-acción (abordada en el Capítulo 4). Lewin toma de la Física el concepto de «equilibrio cuasi estacionario» para describir el estado de equilibrio inestable en que se encuentra un grupo en que tratamos de introducir cambios. Tal estado de equilibrio descansa sobre dos conjuntos de fuerzas antagónicas; unas, colectivas y conectadas con el contexto a nivel del grupo; otras, «internas» a nivel de los miembros individuales del grupo:

- Fuerzas que actúan para mantener el *funcionamiento* o la conducta del *grupo* en un *nivel dado de equilibrio*. En el caso de los hábitos de alimentación (referido al conocido caso de modificación de hábitos alimentarios de productos cárnicos de las amas de casa estadounidenses durante la Segunda Guerra Mundial), esas fuerzas serían la facilidad de preparación o el coste de los alimentos y otras similares.
- Las que mantienen el comportamiento de cada individuo *miembro* del grupo en el nivel de equilibrio de éste: normas, hábitos, creencias, valores, estereotipos y prejuicios más o menos formalizados institucionalmente.

Para Lewin, si se quiere realizar un cambio en el grupo hay que actuar sobre el segundo conjunto de fuerzas (aquellas que mantienen al individuo en *conformidad* con la norma y conducta del grupo), *no* sobre las primeras, como tendemos casi mecánicamente a pensar. Así, en la situación de tratar de fomentar el consumo de vísceras, actuar en la dirección de las fuerzas grupales, implicaría modificar el nivel de consumo del grupo por medio de medidas educativas colectivas como conferencias reforzando la necesidad y conveniencia del consumo de vísceras animales en época de escasez de otros productos cárnicos. Ese enfoque obtuvo en los experimentos un éxito escaso, apenas un 3 por ciento de las participantes modificó su conducta. Actuar conforme a la segunda línea, la adaptación individual al grupo, implicaría romper el equilibrio cuasi estacionario que bloquea el cambio grupal: la motivación social induce a los individuos a conformar su conducta con la norma y conducta del grupo. Pero ahí se ha generado un círculo vicioso: los individuos no podrán cambiar si no cambian las creencias del conjunto de sus integrantes (el grupo), que precisamente desean mantener su conformidad con el grupo. Existe una situación de *bloqueo* de difícil ruptura práctica.

¿Cómo salir del círculo vicioso? «Descongelando» (*unfreezing*) la situación: basta un movimiento inconformista de algún miembro decidido o persuadido a cambiar de conducta para que los demás, deseosos de mantener la integración al grupo y no quedar «descolgados», sigan sus pasos estableciendo una *dinámica* progresiva de movimiento hacia un *nuevo* estado de *equilibrio*, posibilitada por la participación activa de los sujetos en el proceso. Alcanzado ese nuevo equilibrio, es preciso «recongelar» (*refreeze*) y fortalecer ese nuevo estado para no recaer en estados pasados. La propuesta encierra un interés doble:

- Por la utilización de la *participación* como motor de cambio social, planteado en la forma de investigación-acción.
- Por implicar una interesante concepción del cambio social, que considera los mecanismos *sociales* (esencialmente la conformidad e integración social en el nivel grupal) como palanca de cambio de los individuos a la vez que del sistema social (el grupo pequeño, en este caso).

En otras palabras, Lewin ha articulado un procedimiento *psicosocial* de *cambio*, un *cambio psicosocial*, en que los individuos cambian en función de sus vinculaciones sociales a la vez que el sistema social se modifica en función de las percepciones de los propios individuos, de manera que ambos —sistema e individuo— son interdependientes en el proceso de cambio. Encarna perfectamente la forma de cambio que Chin y Benne (1985) llaman «reeducativo-normativa»: implica cambios en la estructura normativa del sistema social y en la adhesión de sus miembros. También es interesante la capacidad del proceso propuesto de articular dinámicamente cambios estructurales y procesales (aunque sea en un nivel microsociales que *no* se puede generalizar a los niveles macro) o, en otra terminología, cambios objetivos y subjetivos que casi siempre se ven como formas analíticamente diferentes y prácticamente separadas. Se trata, pues, de una línea de gran interés que, como suele suceder con Lewin, apenas está perfilada y que precisa investigación experimental, empírica y práctica.

Shostak (1981) ha rescatado en la práctica la idea de «recongelar» —o estabilizar— el cambio social recomendando, para evitar la vuelta del sistema a un estado de equilibrio anterior, medidas como la conexión con organizaciones bien establecidas o el desarrollo de habilidades de la comunidad local, medidas muy similares a las recomendaciones prácticas hechas en la intervención comunitaria (Sánchez Vidal, 1991) para «mantener» los programas.

Tipos

Diversas tipologías sobre cambio social han sido ya introducidas —y relativizadas— en los párrafos precedentes: cambio provocado —o intencional— y «natural», desde arriba y desde abajo, evolutivo y «verdadero», autoiniciado y reactivo, etc. Me limito a añadir aquí algunas tipologías algo más amplias y formales, teóricas unas, prácticas otras, que —sin perder de vista sus limitaciones analíticas— pueden ser útiles para evaluar y realizar cambios sociales.

Teóricos

Rogers y Shoemaker (1971) han distinguido en su obra señera sobre la comunicación de innovaciones dos tipos de cambios en función de la fuente que los origina. Si esa fuente forma parte del propio sistema social, se trataría de cambio *inmanente*, por ejemplo, en el caso de los inventos o las nuevas ideas. Y cambio *externo* si su origen está en un agente exterior al sistema, lo que presupone el contacto con tal agente. Este último tipo de cambio puede ser a su vez selectivo (ciertos miembros del sistema entran en contacto con el agente en función de sus necesidades: se busca a un médico para curar una enfermedad) y por contacto directo, si el agente busca intencionadamente producir un cambio como convencer a las amas de casa para que hiervan el agua antes de beberla (la experiencia analizada por los autores en una zona rural de Perú).

Daniel Katz (1974) distingue cuatro tipos de cambio, que, adoptando una perspectiva psicosocial, incluyen al individuo y al sistema social, aunque sólo los tres últimos tipos constituyen, según él, verdadero cambio social.

- *Individual*. Cambio en cualidades personales, como la psicoterapia o el aprendizaje individual. Puede o no persistir a través de los diferentes contextos sociales y no trasciende, en principio, la esfera del propio individuo.
- *Social incremental* (gradual). Alteración de la estructura social existente (modificando la dirección o el ritmo de sus procesos internos), sin destruir la urdimbre social, política o económica de base. La extensión del sufragio universal o de la política de bienestar social en una sociedad capitalista ilustran este tipo de cambio.
- *Radical*. Modificación drástica de la estructura social, sobre todo los sistemas políticos y económicos, de forma que las relaciones de poder y de recompensas de la actividad humana se vean drásticamente alteradas. Las revoluciones políticas, sobre todo las de inspiración marxista, serían un ejemplo.
- *Cultural*. Cambio de actitudes, valores y conducta en el conjunto del sistema social. No exige alterar la estructura social, aunque también puede darse este cambio (habitualmente precediendo al cultural) en sus dos formas —radical y gradual— descritas. La «occidentalización» de Japón tras la Segunda Guerra Mundial es un ejemplo.

Prácticos

Los campos comunitario y organizacional ofrecen otras propuestas tipológicas de cambio —o intervención— más prácticas o aplicadas, que, a diferencia de las teóricas, usan los objetivos perseguidos o las funciones básicas cumplidas como criterio distintivo. Así, Glidewell (1977) resume las propuestas formativas lanzadas en la Conferencia de Austin sobre formación de psicólogos comunitarios en cinco dimensiones temáticas básicas:

- *Desarrollo* de personas y colectivos sociales. Lleva aparejados los roles de planificación, diseño programático y evaluación.
- *Conflicto y desviación social*, que típicamente conlleva los papeles de: consulta, negociación y conciliación.
- *Justicia distributiva*, discriminación y abandono social. Con papeles característicos de abogado social, organizador social y agente de cambio.
- *Sufrimiento* y dolor, que incluye los papeles más tradicionalmente asociados al psi-

cólogo: terapeuta, consejero y «sanador».

Mi propia propuesta (Sánchez Vidal, 1991) contempla cinco tipos —o funciones— del cambio en la acción social:

- *Prestación de servicios* personales (educación, servicios sociales, salud, etc.) con criterios de población (colectivos), sociales (dirigidos a los más débiles) o comunitarios (realizados en el contexto social inmediato, trabajando participativamente desde abajo y promoviendo recursos de ayuda).
- *Desarrollo de recursos humanos*. Sea para ayudar a resolver problemas existentes (recursos de ayuda o indirectos), por ejemplo, formando voluntarios o paraprofesionales educativos o terapéuticos; sea fomentando capacidades directas de las personas para enfrentarse a los problemas (entrenamiento de destrezas), relacionarse mejor con otros o participar más productivamente en la vida social: por ejemplo, fomentando las redes de apoyo o la participación social, promoviendo la salud colectiva o el desarrollo de una comunidad.
- *Prevención* de los problemas psicológicos o sociales en sus variantes prevención primaria, secundaria (tratamiento y reorganización de servicios) y terciaria (rehabilitación y resocialización).
- *Reconstrucción social*, fomentando por medio de *settings* o instituciones «artificiales» la cohesión, el sentimiento de pertenencia y la funcionalidad institucional en una sociedad crecientemente anómica, desorganizada y marginadora: así, hogares para niños maltratados, familias de acogida, comunidades terapéuticas o grupos de ayuda mutua para afectados por alguna aflicción o hábito socialmente rechazado.
- *Cambio social* propiamente dicho, dirigido a cambiar la estructura y el funcionamiento de una comunidad o sociedad, incluyendo con frecuencia la redistribución del poder. Usa estrategias como la organización social, la creación de instituciones paralelas o la investigación-acción participativa.

Ya se ve que estas tipologías se complementan mutuamente. Los tipos no son, como a veces sucedía en las formas más generales de cambio social, excluyentes, sino que pueden (y suelen) solaparse y mezclarse en las acciones sociales concretas.

Principios prácticos

Reúno (Sánchez Vidal, 1991) aquí algunos principios operativos sobre el cambio social tomados de diversas áreas que han acumulado experiencia práctica y teórica al respecto como: terapia sistémica, Salud Pública, Sociología, Psicología Comunitaria, Psicología Organizacional, Trabajo Social o ecología social. Remito al lector a la literatura citada al comienzo de la sección para ampliar información sobre el tema. La Figura 3.10 sintetiza los principios del cambio social.

1. Las partes de un sistema social son *interdependientes*. Un cambio dirigido hacia una de las partes afectará a: su *relación* con el resto del sistema y a *otras partes* con las que esa parte tenga relación. Un cambio en la relación entre subsistemas

Figura 3.10 Principios del cambio social (*Sánchez Vidal, 1991*).

| Principio | Contenido |
|--|---|
| Interdependencia | El cambio en una parte afecta a otras relacionadas según contenido y fuerza de relación. |
| Multiplicidad efectos | Previstos e imprevistos, positivos y negativos (a minimizar o eliminar). |
| Inercia funcional | Sistemas tienden a autorreproducirse; cambios bruscos o excesivos pueden provocar resistencias para volver al estado de equilibrio. |
| Perspectiva adaptativa o interactiva | Más adecuada para entender la conducta humana en relación con el contexto sociocultural; para mejorar interacción persona-entorno se pueden introducir cambios en cualquiera de ellas o en su relación. |
| Existencia recursos personales y sociales | Multiplicar (recursos ilimitados) ⇒ Desarrollo de recursos. Redistribuir (recursos limitados) ⇒ Política social. |
| Evolución dinámica | Tener en cuenta como punto de partida de intervención. Estancamiento ⇒ Equilibrio / bloqueo de fuerzas enfrentadas. |
| Proceso y relación interventor-sistema social | Para atribución causalidad cambios y <i>empowerment</i> . Para colaboración e integración interventor-sistema. |

afectará a todos los subsistemas (red relacional) ligados por esa relación. Los efectos producidos en cada subsistema dependerán de la naturaleza y el contenido de la relación de cada subsistema con el afectado y de las posibles interacciones potenciadoras (sinergias) o decremmentales (interferencias) entre los diversos efectos así generados. Así, una acción dirigida a lograr la mayor autoafirmación de las mujeres afectará a los hombres (y el resto de las familias) con que aquéllas se relacionan y al tipo de relaciones mantenidas entre unas y otros; el aumento del protagonismo o poder de un colectivo o asociación comunitaria afectará a sus relaciones con el resto de colectivos y, si es suficientemente importante, al equilibrio del conjunto de la comunidad.

2. El cambio social tiene *efectos múltiples* al afectar a elementos interdependientes y, con frecuencia, jerarquizados. Unos son positivos y deseados; otros, negativos e indeseados. Hay que tener en cuenta esos «*efectos secundarios*» al planificar y evaluar el cambio social intentando evitar o reducir los negativos e indeseables. Otros efectos secundarios son buscados como *positivos* o deseables, aunque no sean admisibles a nivel explícito. Así, la recogida de información se puede usar para establecer una relación (efecto secundario) con una comunidad, o se busca

la discusión abierta de un tema tabú (efecto secundario) en una campaña nominalmente dirigida a prevenir enfermedades de transmisión sexual por medio del uso del preservativo («póntelo, pónselo»). El intento de cambiar un sistema en una dirección previsible exige conocer, en consecuencia, su estructura o composición y la relación (intensidad y contenido) entre sus partes. Esto nos ayudará a comprender y prever los efectos secundarios causados por un *input* interventivo introducido en el sistema. Prácticas recomendadas para ello y para evitar los efectos secundarios negativos son: la documentación teórica y empírica del tema que se ha de tratar y el método a usar para conocer su funcionamiento y problemas; la evaluación sistemática de programas (tanto de sus resultados como del proceso) y la realización de pruebas piloto en actuaciones novedosas, complejas o muy costosas.

3. Los sistemas tienden a *autorreproducirse*. Poseen una cierta «*inercia funcional*», «naturaleza» estable difícil de modificar: valores básicos, tradiciones, reguladores sociales y relacionales, hábitos, etc. También las personas que son miembros de esos sistemas suelen tender a la estabilidad temiendo lo desconocido y el cambio. Un intento de cambio demasiado brusco o extenso que no tenga en cuenta esas inercias y esos temores e intente «cambiarlo todo», puede suscitar reacciones o *resistencias* que suelen tender a hacer retornar homeostáticamente el sistema a su estado de equilibrio inicial o, incluso, a un estado más alejado en el sentido contrario al pretendido por el cambio, frustrando el esfuerzo transformador o haciéndolo perjudicial y *regresivo* en lugar de progresivo y positivo. Se hace, pues, preciso examinar cuidadosamente los sistemas de regulación de un sistema social y las funciones —explícitas o implícitas— de los elementos que se tratan de modificar antes de iniciar la intervención para determinar su funcionalidad social (lo que, en la línea similar a la sugerida por Merton para los problemas sociales, podrá evitar errores al intentar cambiar aspectos que cumplen funciones sociales básicas sin aportarles nuevas soluciones).
4. Como consecuencia, ciertas transformaciones pueden requerir una *intervención paradójica* en sentido opuesto al lógico o esperable para conseguir una reacción o efecto dado: por ejemplo, amplificar o escalar un conflicto para poder resolverlo, o legalizar las drogas para resolver los problemas que causan. (Sugerencia discutible que se ha de usar con mucha precaución y, en general, como último recurso).
5. Es más apropiado definir la conducta o los problemas humanos a los que ha de afectar en términos *adaptativos o interactivos* (interacción de una persona con su entorno) que absolutos («buena» o «mala», «sana» o «enferma»). Los requerimientos funcionales de un sistema o entorno son distintos de los de otro; lo que es apropiado en uno (hospital psiquiátrico, prisión) puede no serlo en otro (sociedad abierta). Los cambios pueden, por tanto, hacerse en cualquiera de las partes que interactúan para optimizar su *congruencia* o interacción:
 - Las *personas*, incrementando sus recursos adaptativos e interactivos («habilidades»).
 - El *sistema* o contexto, disminuyendo o flexibilizando sus requerimientos fun-

cionales o aumentando sus posibilidades adaptativas —«nichos funcionales»— socialmente apropiados: por ejemplo, incrementando los papeles socialmente aceptados, no definidos como patológicos o «desviados», y aumentando la tolerancia social respecto de los «raros» o distintos.

— En la *relación* entre personas y sistema, la opción psicosocial: por ejemplo, aumentando el nivel de participación de los miembros en las decisiones sociales o aumentando la interacción social positiva entre ellos.

6. En todo sistema social hay (como en las personas) *recursos* y potencialidades por desarrollar: poder político, bienes económicos, poder psicológico, liderazgo, expectativas positivas, tendencias a mejorar la situación, interacciones, relaciones y apoyo mutuo, cohesión social, etc. El objetivo de la acción social será, según la situación y el tema:

— Crear y *desarrollar* recursos, si éstos son *ilimitados*: desarrollo de liderazgo, organización política y desarrollo organizativo o comunitario, etc.

— *Redistribuir* (o «reciclar») recursos, si esos recursos son *limitados* y finitos.

Cada modalidad de cambio tiene su propia lógica, ventajas e inconvenientes: la redistribución de recursos para lograr una mayor igualdad (justicia distributiva) tiende a crear resistencias en los que tienen más; la creación de recursos requiere planificación (y participación social): desarrollo de recursos humanos, nuevas instituciones y servicios, liberación de liderazgo y potencial político e iniciativa personal y organizativa, etc.

7. Todo sistema tiene una *evolución* (o regresión) determinada e interpretable como una sucesión dinámica de estados (o ajustes) de adaptación a su entorno o a los estados y cambios precedentes. Hay que conocer, y tomar en cuenta, la dirección y tasa de cambio del sistema antes de intervenir: una actuación directamente opuesta a la dinámica central del sistema será muy probablemente baldía y regresiva. Si esa dinámica se toma como punto de partida para modificar su dirección o ritmo o para introducir aportes compensadores (en función de los objetivos finales), sus efectos serán, por el contrario, más eficaces y previsibles. Si el sistema está en una «dinámica cero» (estancamiento), será preciso estudiar por que se ha producido ese estancamiento (historia previa) o cuál es el equilibrio de las fuerzas enfrentadas ante la intervención (mediadora, sinérgica o creadora de nuevas fuerzas o liderazgo) que dinamice el sistema. El conocimiento de la evolución histórica o el equilibrio de adaptación permitirá diseñar una intervención técnica y estratégicamente más adecuada que evite dilapidar las energías del sistema y del interventor, optimizando los aspectos estratégicos de la actuación social.
8. El *proceso* mismo del cambio y la *relación* entre interventor y sistema social son tan *importantes*, si no más, que el contenido mismo de la intervención. La atribución de protagonismo y responsabilidad de la intervención son, así, esenciales.

— Si protagonismo y responsabilidad por lo que se ha logrado son atribuidos al interventor (modelo de relación prescriptivo o técnico), aumentará su sentimiento

de potencia (poder psicológico) y autoestima, en detrimento de los de los miembros del sistema social.

- Si la intervención es, en cambio, protagonizada por el propio colectivo, éste se atribuirá la causalidad de sus efectos produciéndose su crecimiento y *empowerment*.
- En el caso intermedio de colaboración y corresponsabilidad —posible y deseable— el crecimiento psicosocial será compartido, aumentando, además, la *integración mutua* interventor-sistema social.

Resumen

1. El término «*teoría*» puede tener cinco *significados* distintos: ideas o conceptos nucleares de un área; enfoque o perspectiva de la realidad social que incluye, aparte de conceptos, valores y asunciones culturales e ideológicas; relaciones entre conceptos o ideas que permiten explicar y predecir; evidencia empírica y conocimiento acumulado; lenguaje o forma de nombrar los fenómenos del área de interés. Este último significado de «*teoría*» es insuficiente e ilegítimo.

2. En el campo psicosocial, la teoría tienen cuatro *funciones*: explicativa de un fenómeno o concepto; focalizadora, concentrando la atención en conceptos determinados; extensora del conocimiento, organizando coherentemente información y datos; y predictiva de futuras consecuencias o eventos. Estas funciones corresponden aproximadamente a los significados mencionados.

3. *Teoría y práctica* suelen tener una relación conflictiva, debido a sus características diferenciales: abstracta-concreta, general-particular, ideal-real y concepto-acción. Métodos para facilitar el *tránsito* de la teoría a la práctica salvando esas diferencias incluyen: concreción y especificación de conceptos relacionales y enfoques teóricos; paso de afirmaciones generales a situaciones concretas y predicción de consecuencias en esas situaciones en función de las diferencias respecto del contexto en que se desarrolló la teoría; evaluación como forma de singularizar en una situación concreta el ideal teórico abstracto; y aproximación de las afirmaciones estáticas a la acción derivando principios de acción social, deduciendo consecuencias y considerando las posibilidades de modificar las variables teóricas básicas.

4. Un *problema social* implica una definición subjetiva de una condición objetiva: se postula que existe una situación incompatible con los valores de muchas personas, o de un grupo social influyente, que están de acuerdo en que es necesario actuar colectivamente para cambiar la situación. La existencia de una condición social problemática, sin la correspondiente conciencia colectiva de problema, define un problema social latente.

5. *Factores sociales y contextuales* decisivos para definir un problema social son: las normas y los valores que definen la situación como inaceptable; el acceso al poder y los recursos sociales; la existencia y potencia de grupos de interés y movimientos sociales ligados al asunto problemático; las tendencias etnocéntricas implicadas en los juicios de valor sobre la inaceptabilidad de la situación evaluada; y el grado en que un problema afecta, o no, a grandes colectivos sociales exigiendo, o no, decisiones mayoritarias en la comunidad.

6. «*Necesidad*» y «problema» son nociones similares con frecuencia tratadas con los mismos métodos. Se han definido cuatro tipos de necesidades según la norma respecto de

la cual se detecta una carencia: necesidades normativas, en relación con un canon considerado conveniente o adecuado; necesidades sentidas subjetivamente; necesidades expresadas; y necesidades comparativas, definidas en relación con un grupo o población que sirve de referente.

7. Enfoques propuestos para *explicar* los *problemas sociales* incluyen: la patología social; la desorganización social, el conflicto de valores, la conducta disconforme o desviada de algunos individuos, el etiquetado social, el conflicto y la perspectiva crítica, la construcción social y el enfoque neoliberal.

8. La *salud mental positiva* es un atributo personal sensible al entorno sociocultural útil como modelo conceptual y operativo para fundamentar el desarrollo personal. Comprende seis áreas o tipos de criterios: actitud sobre uno mismo, autoconcepto; actualización y desarrollo personal; integración de tendencias e instancias personales dispares o contrapuestas; autonomía razonable respecto del entorno físico, psicológico y social; percepción correcta de la realidad incluyendo la empatía social; y dominio juicioso del entorno.

9. El *empowerment* permite la capacitación o habilitación a partir de la percepción de poder personal adquirida mediante la organización social y la participación de los individuos en acciones colectivas encaminadas a conseguir objetivos compartidos.

10. El *desarrollo humano* se logra sumando las capacidades de la persona y los suministros físicos, psicológicos y socioculturales externos. Los *suministros físicos* contribuyen al desarrollo corporal saludable; incluyen alimentación, vivienda, ejercicio físico y estimulación sensorial. Los *suministros psicosociales* buscan el desarrollo intelectual y afectivo a través de la interacción personal estable con «otros significativos» intercambiando aportes afectivos y normativos y de participación en la vida social. Los *suministros socioculturales* comprenden el efecto de la estructura social y las costumbres culturales —valores, normas, significados, etc.— que sitúan al individuo en la estructura social y le permiten progresar y obtener recompensas.

11. El *desarrollo de recursos sociales* se consigue a través de procedimientos como los premios y concursos, la competición moderada, la distribución igualitaria de poder y recursos y el *empowerment* colectivo y la educación y el desarrollo de habilidades prácticas.

12. El *cambio social* implica modificaciones en la estructura o el funcionamiento de los sistemas sociales y no sólo en sus miembros individuales. Comprende distintos tipos como: redistribución de poder y recursos, desarrollar capacidades personales y recursos sociales, prevenir problemáticas y conflictos y reconstruir tramas sociales.

13. *Principios* básicos del cambio social son: la interdependencia de las partes o los subsistemas de un sistema social; la multiplicidad de sus efectos, incluidos los negativos e indeseados; la inercia funcional hacia la autorreproducción de los sistemas sociales; la conveniencia de usar un enfoque comprensivo interactivo o adaptativo del comportamiento; la existencia de recursos personales y sociales que se pueden fomentar y redistribuir; la importancia de la evolución dinámica de los sistemas sociales para definir la intervención y de la relación entre el interventor y el colectivo blanco de la intervención para la atribución de autoestima en función de los resultados obtenidos.

14. Desde una perspectiva dinámica y de interdependencia entre acción e investigación, Kurt Lewin concibe el *cambio psicosocial* como la «descongelación» del esta-

do de equilibrio inestable en que se encuentran una serie de fuerzas individuales y grupales interdependientes que mantienen ese estado, «recongelándolas» en un nuevo estado de equilibrio inestable con la participación activa de los miembros del grupo en el proceso.

Términos clave

| | |
|------------------------------------|--|
| Teoría. | Comportamiento desviado o disconforme. |
| Significados de la teoría. | Etiquetado social. |
| Funciones de la teoría. | Perspectiva crítica. |
| Relación teoría-práctica. | Constructivismo social. |
| Tránsito teoría-práctica. | Recursos y capacidades. |
| Problemas sociales. | Salud mental positiva. |
| Necesidades sociales. | <i>Empowerment</i> . |
| Modelo tripartito. | Desarrollo humano. |
| Criterio subjetivo. | Suministros físicos. |
| Criterio objetivo. | Suministros psicosociales. |
| Criterio social. | Suministros socioculturales. |
| Actores sociales. | Desarrollo de recursos sociales. |
| Enfoque de patología social. | Cambio social. |
| Enfoque de desorganización social. | Cambio psicosocial. |
| Conflicto de valores. | Descongelación. |

Lecturas recomendadas

- Fisher, R., *Social Psychology: An applied approach*, Nueva York, St. Martin's Press, 1982. Contiene una cuidada síntesis de las aportaciones teóricas de la Psicología Social apropiada para la aplicación.
- Rubington, E. y Weinberg, M. S. (eds.), *The study of social problems* (5.ª ed.), Nueva York, Oxford University Press, 1995. Amplia y accesible presentación de los problemas sociales y de su conexión histórica con las áreas de estudio y solución de las cuestiones sociales.
- Salazar, M. C. (comp.), *La investigación-acción participativa*, Madrid, Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992. Aportaciones sobre el modelo y paradigma lewiniano de investigación-acción desde la perspectiva radical latinoamericana. Incluye el artículo original de Lewin y críticas razonadas al método.
- Lewin, K., *Resolving social conflicts, Field theory in social science*, American Psychological Association, 1997. Completa y oportuna compilación de las principales contribuciones teóricas (teoría del campo) y aplicadas (resolviendo conflictos sociales) de Lewin, que constituyen todavía la base teórico-práctica más relevante para la Psicología Social Aplicada.
- Sánchez Vidal, A., *Psicología Comunitaria. Bases conceptuales y operativas. Métodos de intervención* (2.ª ed.), Barcelona, EUB, 1996. Presentación sistemática de las bases conceptuales positivas de la acción psicosocial desde la perspectiva comunitaria: comuni-

4

METODOLOGÍA: UTILIZACIÓN DE CONOCIMIENTO, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN



INTRODUCCIÓN

La metodología ha tenido siempre un papel central en la PSA; un papel no sólo instrumental, sino, históricamente al menos, definitorio y constitucional. Ya señalaba Reich (1981) que el origen y desarrollo del campo estuvieron vinculados a la confluencia de varias líneas de avance metodológico: las ligadas a la medición de las actitudes, por un lado, y la investigación de campo lewiniana y la cuasi experimentación —que, a diferencia del experimento de laboratorio, permitían un acercamiento a los contextos naturales y a la práctica social—, por otro. Nada menos que en 1965, el sociólogo Alvin Gouldner reivindicaba con premonitoria clarividencia la centralidad de la metodología en las ciencias sociales aplicadas:

Tradicionalmente, la teoría sociológica ha atendido las necesidades del investigador puro o básico, en lugar de las del investigador aplicado. De hecho, un observador desimplicado puede casi ver como una contradicción interna el hablar de metodología de las ciencias sociales aplicadas. El hecho es, sin embargo, que las ciencias sociales aplicadas necesitan malamente tal metodología. Porque, como resultado de tal deficiencia, el verdadero significado y carácter de la ciencia social aplicada permanece oscuro y aquellos concernidos con ella reiteran con frecuencia las fórmulas recibidas (págs. 5-6).

Estoy de acuerdo plenamente con Gouldner: el resumen sobre la PSA del Capítulo 2 incluyó la utilización de conocimiento y la intervención como carencias relevantes del campo.

Panorámica metodológica

En el capítulo general sobre Metodología del reciente volumen de *Psicología Social Aplicada*, Ibáñez e Íñiguez (1996) adoptan un punto de vista decididamente cualitativo. Parten de una visión implicada, «interna» y participativa de la investigación psicosocial, que debe ser más sensible a las dimensiones históricas, culturales, políticas y contextuales de los temas valorados que la habitual concepción «representacionista» y externa del conocimiento. Catalogan desde esa posición un conjunto exclusivamente cualitativo de métodos generales y de técnicas específicas. Los métodos generales incluyen la investigación-acción participante, la etnografía, la *grounded theory* (teoría fundamentada) y el análisis del discurso; las técnicas, la observación participante, la entrevista, las técnicas grupales y las técnicas documentales y textuales.

Pero esta panorámica no es, ni mucho menos, la habitual entre los psicólogos sociales aplicados que han utilizado un variado arsenal de métodos que incluyen tanto los tradicionales de la PS (con algunas modificaciones), como enfoques novedosos tomados de otros campos aplicados y teóricos que resultaban apropiados para la PSA por alguna de las siguientes características:

- *Aproximar* la investigación científica tradicional a los *fenómenos* sociales reales —como las metodologías cuasi experimentales y la investigación de «campo»— y a las condiciones de la *acción práctica*, como la evaluación de necesidades y programas y la investigación-acción.

- Poner el acento en los aspectos —verbales, observables u otros— *cualitativos* de la investigación aplicada o de la evaluación de las acciones sociales como subrayan Ibáñez e Íñiguez.
- Intentar *utilizar* el *conocimiento* psicosocial acumulado con fines prácticos, enfoque que podríamos llamar «utilización de conocimiento» o, en terminología más moderna, «investigación interventiva» (donde también podríamos situar la investigación-acción lewiniana y sus derivados).

Sin embargo, no existe, todavía una recopilación sistemática de la metodología social aplicada que incluya el conjunto de líneas dispersas —y mayormente complementarias— indicado. Antes bien, cada línea se ha ido desarrollando más o menos autonomamente con poca conciencia —y limitado contacto— con las demás, de forma que la metodología psicosocial aplicada parece todavía, más que un catálogo acabado y ordenado, un conjunto heterogéneo y algo disperso de enfoques, métodos y técnicas. Una buena muestra es el reciente volumen de Bickman y Rog (1998) sobre investigación social aplicada que incluye una entreverada y multidisciplinar selección de métodos cuantitativos y cualitativos aplicables a una variedad de campos y entornos. El contenido del libro está organizado en torno a tres ejes: planificación de la investigación aplicada que incluye aspectos de diseño práctico y cualitativo, poder estadístico, muestreo y aspectos éticos; marco estructural de la investigación aplicada que contiene diversos tipos de diseño (experimental, cuasi experimental, estudios de caso, evaluación de necesidades y programas, y metaanálisis) para recoger datos; y técnicas de recogida y análisis de datos como las encuestas por correo, la etnografía, los grupos focales o el muestreo telefónico. Los autores citan como características comunes a la diversidad de enfoques y métodos sociales aplicados las siguientes:

- Naturaleza *iterativa* o secuencial en que los temas investigados van siendo progresiva y dinámicamente redefinidos y elaborados.
- *Multiplicidad* de partes e *intereses* (patrocinador, usuario, beneficiarios, personas implicadas, etc.) que se ha de tener en cuenta e involucrar en lo posible en el proceso.
- Preocupaciones *éticas* especialmente salientes en temas controvertidos o de gran carga política, cuando implican a poblaciones vulnerables o cuando hay importantes intereses en juego.
- Interés por la *validez* de los resultados, a pesar de operar en contextos concretos y con métodos innovadores.
- *Triangulación* metodológica como estrategia para mejorar la validez mediante la convergencia de la evidencia o compensando las debilidades de cualquiera de los métodos singulares usados.
- Coexistencia de métodos *cualitativos* y *cuantitativos* según el tema, el contexto y los recursos disponibles.
- Explotación de los avances tecnológicos (ordenadores, audiovisuales y otros) para el análisis y la recogida de datos cuantitativos y cualitativos.
- *Gestión* de la investigación que tenga en cuenta —y trate de combinar— las cualidades deseables de la información que se deba recoger (validez, fiabilidad, etc.) y los aspectos prácticos del proceso investigador como el tiempo y los recursos disponibles. Intento en este capítulo perfilar con algún orden la metodología psicosocial aplicada

reuniendo varias de las líneas citadas y agrupándolas en torno a la *utilización de conocimiento* (y de otros aportes psicosociales) e *intervención*, (de la que se ofrece una teoría general). Que, como se sintetizó en el Capítulo 2, estos dos ejes metodológicos corresponden a las dos formas básicas de «aplicación» en sentido amplio, al constituir las operaciones básicas —o núcleos metodológicos— que definen dos concepciones alternativas de PSA: la utilización de conocimiento, más cercana al sentido estricto de aplicación de la investigación o teoría psicosocial; y la intervención como verdadera acción social más descentralizada de la concepción puramente cognoscitiva de la ciencia psicosocial. Esas dos variantes cubren, por otro lado, dos de las tres líneas básicas de investigación interventiva reseñadas por Rothman (Rothman y Thomas, 1994): utilización de conocimiento y diseño, y desarrollo de intervenciones (el desarrollo de conocimiento es la tercera línea). Entre ambas líneas —o junto con ellas— habría que añadir otras variantes metodológicas dirigidas, como se ha indicado, hacia la investigación de campo la *investigación-acción* (un enfoque diferenciado, siempre difícil de situar) y la *evaluación social* que, aunque puede ser legítimamente considerada parte del proceso interventivo, puede ser perfectamente singularizada como un enfoque propio, por su gran uso y desarrollo, como el «genuino» método social aplicado. Las cuatro variantes subrayadas son abordadas en el capítulo. Antes, y puesto que las metodologías aplicadas implican, como se ha dicho, distintas concepciones de lo que sea «aplicar», retorno de la mano de Potter a la crítica que ya se hizo en el Capítulo 2 a la concepción clásica y lineal de la aplicación.

UTILIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

Antes de entrar a considerar la noción y las formas de utilización de conocimiento, sintetizo la crítica que Potter (1982) ha hecho de la visión tradicional de la aplicación en la PS, lo que él llama la «ideología de la aplicación». Coincide esa crítica con las consideraciones hechas al cierre del Capítulo 2 en el sentido de que el término «aplicación» (o «aplicado») es, en su acepción literal, demasiado lineal y estrecho para describir el conjunto de conceptos y operaciones abarcados por una amplia y verdadera praxis psicosocial.

Crítica de la «ideología de la aplicación»

Tras examinar críticamente la «ideología de la aplicación» en PS, Potter censura su excesivo simplismo o falsedad, deja al descubierto la ambigüedad final de la filosofía lewiniana de la investigación-acción y el venerado aforismo extraído de la filosofía Kantiana «no hay nada tan práctico como una buena teoría» que la sintetiza. La crítica y el punto de vista implícito —la autonomía relativa de la praxis respecto de la teoría— vienen a converger con la argumentación general de Ibáñez e Íñiguez (1996).

Según Potter, la ideología de la aplicación da por sentado que hay una relación íntima entre ciencia y tecnología y que existe un continuo entre investigación pura e investigación aplicada con el conocimiento, que, a modo de savia vivificadora, conecta ambos extremos. Esta visión, sostenida por ejemplo por Helmreich (1975), es una actualización del pensamiento de Lewin que lleva a censurar la «perniciosa escisión» entre teoría y práctica psicosocial y la dislocación del continuo que forman, la solución de las cuales

(escisión y dislocación indeseables) sería, precisamente, la PSA. Esta visión tradicional de la aplicación es apoyada por ciertas concepciones —como la marxista— de la filosofía de la ciencia, según las cuales la validez científica se prueba no sólo en la verificación teórica, sino, también, en sus productos (tecnología) y en el grado en que esos productos contribuyen a aumentar nuestro control sobre el entorno. Todo lo cual suena muy bien sobre el papel; pero, ¿se corresponde con la práctica real?

No, alega el autor. El examen de las aplicaciones concretas (en las áreas químicas y del desarrollo de armamentos) muestra que el proceso de aplicación tiene poco que ver con las ingeniosas ideas lewinianas. En efecto, el grueso (el 91 por ciento) de la innovación en el desarrollo de armamentos se origina desde la propia tecnología, *no* desde la ciencia pura, que apenas genera un escuálido 0,3 por ciento. Apoya esa argumentación el análisis de un caso de entrenamiento en habilidades sociales que descubre la gran *diferencia* entre la narración formal de lo que diversos entrenadores han hecho —que corresponde bastante fielmente a lo establecido por la «ideología de la aplicación»— y lo que *realmente* sucede, que se aleja bastante de ese modelo. Vemos que, como reza el refrán, «del dicho [la teoría] al hecho [la práctica] va mucho trecho».

Hay que añadir que esa discrepancia entre teoría nominal y práctica real ha sido también observada en el campo de la psicoterapia, donde las acciones reales del terapeuta suelen estar marcadamente alejadas de su propio relato formal de lo sucedido, muy mediatizado por el enfoque teórico que use. ¿Qué está sucediendo? Mi interpretación es que esa discrepancia refleja tanto un uso impropio de la teoría como simple lenguaje al que se «traduce» sin más lo que sucede, como la distancia que separa en cualquier campo el modelo ideal de la realidad y la práctica concreta, el rol prescrito del rol real (características ambas de la teoría descritas en el Capítulo 3). También, probablemente y como elemento adicional, la interpretación de Potter, sobre el irrealismo de la aplicación y la negación de la dependencia real de la práctica respecto de la teoría. Dada la lejanía de la práctica real respecto del modelo de aplicación tradicional, hay que *clarificar*, concluye el autor, *la naturaleza* de la *aplicación* en PS. Y es que, por un lado, el tema es más complicado de lo que se suele dar a entender estando, por otro y como ya se ha visto en las discusiones del Capítulo 2, plagado de prejuicios. ¿Conclusión? Necesitamos más debate (racional, si puede ser) y examen empírico que ayuden a desbrozar el campo de sobreentendidos, estereotipos intocables y mitos.

La noción de las teorías como entes descontextualizados, afirma Potter, es inadmisibles: deben ser siempre consideradas en el contexto institucional de la ciencia y en los contextos social, político y económico más amplios, dado su poder conformador y transformador. No se puede, en fin, identificar la teoría tal y como es aplicada con la teoría descrita en la literatura científica. Dado, prosigue el autor, que los intercambios entre teoría y práctica son menores que los descritos en el modelo tradicional de aplicación y que la utilización parece basarse más en la propia práctica que en la teoría, no se puede justificar la relevancia de la PS desde la investigación social aplicable, diferente de «aplicada». En general, las discusiones sobre el tema no han hecho justicia a la complejidad de la aplicación psicosocial y el aforismo de Lewin según el cual «no hay nada tan práctico como una buena teoría» necesita justificación y explicación, sobre todo en lo referente al *significado* de «práctico» y de «buena teoría», expresiones envueltas en una espesa niebla de *ambigüedad*.

La línea argumental avanzada al final del Capítulo 2 coincide sustancialmente con las

ideas de Potter. Sólo cabe remachar en lo tocante a los conceptos lewinianos, que es precisamente su ambigüedad, junto con el atractivo y la relativa simplicidad de la idea de investigación-acción, lo que ha permitido que muchos practicantes y teóricos la llenaran de contenidos bien alejados del espíritu original sin renunciar a la paternidad intelectual de K. Lewin.

Elementos para un modelo emergente de utilización

Desgraciadamente la demanda de Gouldner de una metodología social aplicada sigue siendo hoy casi tan vigente (con mínimos matices) como en el momento en que se postuló hace casi cuatro décadas, excluyendo el área de la evaluación. Y es que, como se ha dicho ya, el tema de la utilización (y la «utilizabilidad») del conocimiento social está en gran parte por explorar. Esparcidas por la literatura social y conductual existen, sin embargo, propuestas emergentes de modelos de utilización y una variedad de intentos de aplicación o utilización de conocimiento e investigación que merece la pena reunir y tratar de sistematizar. Describo aquí primero los elementos para un modelo, o teoría, de la utilización. Agrupo después, y bajo el rótulo «investigación interventiva», las variantes genéricas de utilización propuestas. Y muestro, finalmente, un notable ramillete de ilustraciones diseminadas a lo largo y ancho de la literatura: difusión de investigación básica a la comunidad, diseminación de programas, comunicación de innovaciones y derivación de principios de cambio social. Todo ello, naturalmente, con pretensión de bosquejo metodológico y de muestrario ilustrativo, no de exposición exhaustiva y/o definitiva.

Integro en este apartado y los dos que siguen diversos aspectos de las propuestas de Rothman, Thomas y otros autores sobre el proceso de **utilización de conocimiento** y de datos procedentes de la investigación social que, además del proceso, incluyen los factores que crean «distancia social» entre el científico y el practicante (y formas de facilitar la comunicación entre ambos); el examen de los elementos implicados en la validez y utilizabilidad práctica de materiales teóricos y empíricos; y la propuesta teórica integradora sobre «investigación interventiva». La Figura 4.1 resume los elementos de ese modelo emergente.

Proceso

Jack Rothman (1974), un destacado investigador del trabajo social, ha explicado el modelo de utilización de que se sirvió para extraer de un conjunto de investigaciones multi-sectoriales de cambio e intervención social principios de la acción social. Si bien el trabajo en su conjunto se describe más adelante, reproduzco aquí el proceso seguido formado por las siguientes fases:

1. Constitución de la *base de datos* para la investigación, el conjunto de documentos (sobre la acción social, preferentemente comunitaria, aquí), de los que se extraerá la información y los datos que se habrán de utilizar, formado, en su caso, por revistas de Antropología, Trabajo Social, Ciencia Política, Psicología Social o Salud Comunitaria; también por tesis y libros.
2. Búsqueda de *generalizaciones* teóricas en este caso por medio del consenso o con-

Figura 4.1 Modelo emergente de utilización de conocimiento: elementos (Rothman, 1974, Thomas, 1967).

| Elemento | Contenido |
|---|---|
| Proceso | Constituir base de datos relevante para el tema / área de interés. Buscar generalizaciones teóricas. «Traducir» generalizaciones teóricas a principios aplicables a tema de interés. Prueba piloto limitada observando funcionamiento práctico de los principios. Modificación de principios a niveles concreto y global (política social). Utilización práctica de los principios. |
| Facilitando la comunicación conocimiento-acción: Recomendaciones | Convertir generalizaciones teóricas en principios de actuación. Dar pautas de ejecución de un principio y ejemplos prácticos de cómo aplicar los principios en situaciones específicas. Explicar relevancia práctica principios. Señalar problemas principios que se han de solventar. Orientar y apoyar a los practicantes en la puesta en práctica de principios sobre el terreno. Rol conector teórico-practicante que facilite la comunicación y lleve a cabo las recomendaciones. |
| Cualidades del conocimiento útil | Validez empírica y potencia explicativa. Potencia predictiva en el área de interés. Accesibilidad de las variables clave. Posibilidad de manipularlas externamente. «Modificabilidad» intrínseca de variables clave. Coste económico. Límites prácticos: coste estratégico. Límites éticos: respeto a valores de la comunidad. |

cordancia de los hallazgos empíricos respecto de determinados temas de la acción social.

3. «Traducción» de las generalizaciones teóricas a principios generales aplicables al campo o actividad de interés, la acción social en este caso.
4. *Aplicación* limitada de los principios mediante pruebas piloto de campo en las que puedan «validarse» esos principios observando su «funcionamiento» en situaciones y casos elegidos.
5. *Modificación* y refinamiento de los principios en la doble dirección de su uso práctico, concreta en el área o tema de interés y en las políticas sociales generales.
6. *Utilización* práctica amplia de esos principios con los «sistemas cliente».

Más que *el* modelo de aplicación, la propuesta de Rothman parece, en principio, *un* modelo de aplicación entre los varios posibles: un proceso focalizado en el tipo de aplicación concreta realizado en su estudio, cuya virtualidad general habría que pensar y poner a prueba con otros tipos de utilización del conocimiento. En todo caso, y como proceso emergente potencialmente generalizable, apunta unos pasos generales lógicos a los que podría hacerse algún añadido o modificación, como la evaluación sistemática de programas en todos los casos de utilización.

Distancia social científico-practicante y rol conector

Rothman recoge varios factores que distancian al científico y al practicante o agente de cambio y que dificultarán la utilización efectiva de los «productos» teóricos —datos empíricos, hipótesis teóricas, enfoques comprensivos, etc.— en la acción social. Esos factores creadores de «distancia social» entre científico y practicante se derivarían de la distinta naturaleza de una y otra actividad y pueden ser enunciados así:

- *Definiciones profesionales* básicas: diferentes intereses focales y distintas percepciones del rol de uno y otro.
- Consideraciones *valorativas*: distintos sistemas de valores y éticas profesionales.
- *Dificultades de comunicación*: comunicación inadecuada, falta de contacto directo y bidireccional, sobrecarga informativa y diferentes jergas y lenguajes usados.
- *Asunciones metodológicas*: diferentes bases metodológicas, percepciones enfrentadas sobre la utilidad de la experiencia práctica y el sentido común, distintas normas de valoración de las mediciones y visiones diferentes de la utilidad de la crítica.
- *Orientación hacia el cliente*: percepciones divergentes de las necesidades de los clientes y de los riesgos que se han de asumir ante ellos.
- *Conflictos interprofesionales*: conflictos ligados al reconocimiento, conflictos de intereses y lealtades e identidades divergentes.
- *Percepciones y actitudes*: prejuicios mutuos y malentendidos relacionados con intereses diferenciados.

Facilitando la comunicación entre investigación y praxis. Como se ve, se reproducen en esta sintética enumeración algunas de las diferencias y divergencias ya descritas entre lo básico y lo aplicado. Se añade también algún otro elemento de mayor énfasis práctico. Desde ese punto de vista, el práctico, debe quedar claro que los aspectos enumerados, aunque impliquen divergencias estructurales (y nos sensibilicen hacia ellas), sólo son potencialmente —¡no necesariamente!— conflictivos: *pueden* generar conflictos entre científico y practicante, pero *no* tienen por qué hacerlo en cada caso y situación. Interesa, en todo caso, buscar procedimientos para eliminar o limitar la distancia social facilitando la comunicación entre científico o investigador y practicante social para mejorar la utilización práctica del conocimiento y la investigación, minimizando los conflictos o las diferencias y resolviendo los que se presenten. A tal fin, Rothman ofrece los siguientes consejos (aquí simplificados):

1. Aportar las bases investigadoras para la aplicación por el procedimiento de *convertir* las generalizaciones *teóricas* (extraídas del mundo del conocimiento y codificadas en esos términos) en *principios de actuación* apropiados para el mundo de la actuación práctica.

2. Dar un *ejemplo* que muestre la puesta en práctica de las guías de la acción en una situación o un problema práctico familiar para el interventor explicando los principios utilizados de la forma más *clara* y simple posible.
3. Explicitar la *relevancia* práctica de los principios o las guías operativas desde el punto de vista del *practicante*, de sus objetivos, tareas y necesidades; y aportar las definiciones y elaboraciones apropiadas para clarificar y amplificar el uso de los principios de acción.
4. Poner *ejemplos* prácticos concretos de todos los *elementos* del principio de acción que tienen referencias empíricas.
5. Mostrar distintas *pautas de ejecución* de un principio o guía de acción como variantes operativas de una estrategia común.
6. Señalar posibles *problemas* y dificultades del principio o guía operativa y sus soluciones o remedios eventuales.
7. Aportar *ánimo* y refuerzo para facilitar el uso de las guías o los principios de acción, incluyendo su legitimación por colegas cualificados.
8. Aportar *orientación* sobre los primeros pasos para la «ejecución» activa de las guías en una situación práctica, estructurando oportunidades para ello. Facilitar, en otras palabras, los inicios de la puesta en práctica de los principios de actuación.

El rol conector como solución teórica y práctica. Dadas las notables diferencias de función, orientaciones valorativas y actitudinales, estilos profesionales y habilidades intelectuales entre teóricos y practicantes, Rothman acaba sugiriendo la posibilidad de crear un **rol conector** o vinculador (*linking role*) que conecte a investigadores y teóricos, por un lado, con practicantes y agentes de cambio social, por otro. La propuesta de un papel conector ha sido también hecha por otros analistas y expertos del campo de la utilización de conocimiento y el cambio social como Rogers y Shoemaker (1971), desde el área de la «comunicación de innovaciones»; Olsen (1981), desde la Sociología Aplicada; Chin y Benne (1985) desde el cambio organizacional, o Deutsch (1975a), desde la PSA. En términos teóricos el rol conector trataría de reducir la distancia social entre dos roles —el teórico y el actor práctico— marcadamente distintos como se ha visto.

En términos prácticos, mi interpretación es que la propuesta de un tercer papel conector o intermediador entre el papel teórico y el papel practicante vendría a ser, por un lado, una «almohadilla» institucional que absorbe las tensiones profesionales ligadas a las diferencias nominales de los roles, haciendo, por tanto, de *intermediario* entre ambos y «lizando» buena parte de las asperezas y tensiones que de otro modo quedarían sin resolver o habrían de ser «absorvidas» por los otros dos roles. Por otro lado, las enormes dificultades que viene encontrando la plasmación práctica de la investigación-acción (véase el apartado siguiente) parecen mostrar la imposibilidad práctica de que una sola persona (normal, no excepcional) pueda asumir permanentemente dos roles tan distintos y distantes sin sufrir los severos desgarros funcionales y personales que muestran las experiencias relatadas en la literatura. El papel conector o intermediario sería desde este punto de vista una solución razonable para la distancia teórica y las tensiones prácticas entre ambos papeles. Supone también un reconocimiento implícito de la imposibilidad material de reunir en una sola persona dos papeles discrepantes. De hecho, y como se comentará en el Capítulo 5, los papeles duales son una de las fuentes de tensión ética y práctica más usuales en la actuación psicológica y social.

Validez y utilidad

A la hora de «aplicar» teorías (o métodos) o de conectarlas con la práctica concreta, hay que tener en cuenta ciertas características o cualidades específicas de los materiales utilizados desde el punto de vista práctico. Dos cualidades parecen particularmente relevantes de entrada: la **validez** «intrínseca» **del conocimiento** y otros materiales, y su **aplicabilidad** al área o tema concreto en que se vayan a utilizar. E. Thomas (1967, 1984) ha explorado, desde ese punto de vista, las cualidades apropiadas para evaluar el potencial de «aplicabilidad» (grado en que son utilizables o aplicables) de los materiales teóricos o empíricos. En la línea apuntada al comienzo, distingue dos tipos de características complementarias: unas, el poder cognoscitivo, se refieren a la «calidad» propia de los contenidos que se han de aplicar (incluyendo, como es de esperar, su validez). Otras, «características de referencia» ligadas a aplicabilidad o manejabilidad práctica de esos contenidos. Cada apartado contendría las siguientes características relevantes:

- *Poder cognoscitivo*:
 - *Validez* de los hallazgos empíricos o las teorías que se han de usar y de la metodología usada para derivar unos u otros.
 - *Potencia predictiva* de la teoría (capacidad de predecir resultados y eventos pertinentes) e «insertabilidad» en otras redes teóricas (potencial de relacionarse con variables y conjuntos teóricos preexistentes).
 - *Potencia explicativa* de las variables relevantes: grado en que esas variables centrales explican el «contenido» de otras variables o fenómenos de interés.
 - *Aplicabilidad*. Thomas agrupa las cualidades incluidas en este apartado en dos categorías: una, referida al grado en que las *variables* mismas son accesibles o controlables coincidente con la demanda de Deutsch (Capítulo 2) de tomar en consideración la **alterabilidad** (posibilidad de modificación) de las variables teóricas blanco de la intervención; la otra tiene que ver con el potencial de uso práctico o interventivo de las variables que conforman la teoría.
- *Accesibilidad del control* de las variables que queremos modificar en las que se incluyen:
 - «*Identificabilidad*»: grado en que la variable que se ha de modificar es observable y operativa en el mundo real. Así, el «*inconsciente colectivo*» no es identificable en estos términos.
 - *Accesibilidad* de la variable de interés. Si nos dirigimos a la «estructura de poder» de un o una sociedad como palanca de cambio social, ¿existen canales o procedimientos para acceder a esa estructura o a aquellos que detentan el poder o sustentan la estructura de poder existente? Una variable puede ser identificable como tal, pero no accesible desde el punto de vista de su manipulación.
 - *Manipulabilidad*: si es identificable y accesible, ¿tiene el practicante los recursos y capacidades para controlar o modificar la variable de interés? Así, la «estructura de poder» pueden ser identificables y accesibles; pero, ¿pueden ser manipulados por el interventor? Esto tiene que ver con la siguiente «característi-

ca de referencia», la «realizabilidad».

• «*Realizabilidad*» o factibilidad del cambio de las variables de interés, indicador de en qué medida el cambio es realizable. Comprende factores como:

- *Coste* económico, social o psicológico de la manipulación en un determinado contexto y momento. Así, la reducción de la desigualdad tiene, además del económico, importantes costes —y beneficios— sociales (derivados de la pérdida de poder y recursos sociales de unos y de la ganancia de los mismos por otros) junto con beneficios psicológicos derivados del *empowerment* de los más débiles.
- *Potencia* práctica de la variable o el factor para alterar la situación o el fenómeno de interés que puede o no estar asociado a su potencia teórica (explicativa o predictiva). Aunque lo habitual habría de ser que la potencia práctica fuera acompañada de la teórica, puede haber factores muy potentes teóricamente, pero poco relevantes en la práctica (en función de los elementos de control mencionados u otros), mientras que otras variables teóricamente menos fuertes pueden tener un mayor potencial práctico (un caso más raro en principio).
- Factibilidad *ética* de la intervención desde el punto de vista de los valores de la comunidad o de la profesión (y su mutua compatibilidad). Determinadas manipulaciones pueden ser técnicamente muy prometedoras (incrementan, por ejemplo, fuertemente la eficacia de una institución social), pero éticamente inviables por violar valores éticos o sociales fundamentales como la autonomía o dignidad de las personas o la justicia social de la comunidad.

Valoración. Hasta aquí las propuestas de Rothman y Thomas. Cierto que sus recomendaciones para facilitar la comunicación entre ciencia y praxis van mucho más allá (en cuanto a la incursión del investigador en el terreno práctico) de lo que en general se está dispuesto a admitir como procedimientos de facilitación del uso de teoría e investigación. En conjunto, este modelo de utilización tiene la primera gran virtud de existir: apenas se han hecho propuestas en esta dirección. Hace, por otro lado, aportaciones interesantes y útiles, sobre todo en el terreno de la identificación de factores que crean distancia entre teoría y praxis y de cualidades deseables de teoría e investigación que se ha de utilizar en la práctica. Está, al mismo tiempo, centrado en una línea determinada de aplicación: la elaboración de principios de actuación a partir de generalizaciones empíricas. Algunos de sus desarrollos coinciden —y concretan— las orientaciones del Capítulo 3 sobre el paso de la teoría a la praxis y también en lo concerniente a las dificultades mencionadas en la resolución de los problemas sociales. Como perfil emergente de un modelo de utilización de conocimiento e investigación, el trabajo resumido marca, en fin, una interesante línea de trabajo que debe ser proseguida y profundizada, evitando que la PSA quede enquistada en la interesante pero ya algo cansina discusión sobre lo básico y lo aplicado sin producir otras contribuciones útiles y demostrativas de que el campo, además de discutir temas teóricos de fondo, puede hacer contribuciones reales al bienestar de las personas y los colectivos sociales.

Investigación «interventiva»: una propuesta integradora

Como resultado de su trabajo, Rothman y Thomas (1994) han avanzado una propuesta embrionaria de modelo general de *intervention research* (que podemos traducir como «investigación interventiva» o investigación de la intervención), una contrapartida dirigida hacia la acción de la «investigación evaluativa» (*research evaluation*) que unifica la investigación relevante para la intervención social realizada desde varios campos como la salud comunitaria y pública o el trabajo social. La investigación interventiva abarcaría tres áreas o procesos:

- *Desarrollo de conocimiento* sobre el comportamiento humano y social relacionado con la intervención social y obtenido por medio de la investigación en las ciencias sociales y conductuales. Sus «productos» serían ejemplos, conceptos, hipótesis, teorías y generalizaciones empíricas potencialmente utilizables en la intervención social.
- *Utilización de conocimiento*: la forma en que el conocimiento puede ser ligado a —y utilizado en— la aplicación práctica (aspecto dominante en las aportaciones existentes sobre el tema). Se trataría de aportar métodos para «convertir» el conocimiento en conceptos y teorías relevantes para un problema o una población diana y para los métodos interventivos que se han de usar. Produciría cambios en la práctica o forma de entender los problemas, las poblaciones atendidas o en la intervención social en general.
- *Diseño y desarrollo de intervenciones*. Se refiere a la tecnología utilizable en el proceso de intervención: programas, métodos, políticas, sistemas de servicio, etc. Usaría métodos como el análisis de problemas, diseño de intervenciones y el desarrollo y la diseminación de técnicas y programas descritos aquí o en los apartados correspondientes a la intervención social y a la diseminación de programas.

El modelo emergente de teoría de la «aplicación» social traza un marco útil tanto para llenar de contenido el, en principio ambiguo y abstracto, concepto de «aplicación» y para situar y describir los métodos de «aplicación» usados. Conforma una secuencia lógica e integral a lo largo de la cual se pueden «ordenar» o situar las distintas formas o variantes de la «aplicación» social. La *secuencia* temporal comienza con la creación de conocimiento, sigue con su utilización práctica más o menos directa y concluye con la incorporación (reducida y «traducida» a la forma de técnica práctica) a la intervención social. Como ya se ha indicado, sus apartados coinciden esencialmente con las líneas metodológicas básicas que he seguido en este capítulo y en la organización del volumen (Capítulo 2) que señalan a la utilización de conocimiento y la intervención como las formas polares (y complementarias) de «aplicación» a las que, en todo caso, se han añadido otras variantes más difíciles de acomodar como la investigación-acción. Coincide también con el esquema tripartito de Weyant (1986) sobre el contenido —mencionado en el Capítulo 2— de la PSA: intervención, utilización de conocimiento e investigación aplicada.

Contenido: formas y líneas

Respecto de los contenidos —lo que debería constituir la praxis habitual de este aspecto de aplicación psicosocial—, examino aquí tanto las propuestas de formas generales

de utilización del conocimiento existentes en la literatura como cuatro líneas concretas que ilustran su realización y potencial en las ciencias sociales y de la conducta (y las «rutas» sugeridas por Argyle, situables entre las formas generales y las líneas concretas).

Formas de utilización

George Miller (1969), en su influyente llamamiento a que los psicólogos asuman su responsabilidad social, notaba que el potencial «revolucionario» de la Psicología no consiste tanto en su uso como ciencia aplicada (tecnología) por parte de los expertos, como en sembrar en el público en general (no en los expertos o en las elites sociales) concepciones de lo que es humanamente posible y deseable. Ponía al psicoanálisis, al conductismo y a la «teoría Y» de McGregor como ejemplos del cambio en el *concepto de hombre* con que la Psicología puede contribuir de esa manera al bienestar humano. Debemos (concluía) «regalar» los conocimientos psicológicos a las personas para que ellas mismas sean «su propio psicólogo», algo ilustrado por líneas de trabajo entonces emergentes, como la Psicología Comunitaria, la experimentación social y la tecnología social de Varela. El autor está, como se ve, asignando (de forma amplia y bastante vaga) al conocimiento psicococial una función cultural de iluminar o *ilustrar* a las personas. La forma de utilización del conocimiento pioneramente propuesta por Miller se encuadra claramente en la tradición del racionalismo ilustrado, aunque con un añadido fundamental —y diferenciador de otras propuestas—: los valores democráticos que pongan la ilustración cognoscitiva al servicio del desarrollo humano de la gente, no como mero instrumento técnico «administrado» por expertos. La función ilustradora ha sido también recogida por diversas líneas críticas o «postmodernas» tal cual (así, Habermas, 1974; en PSA, Gergen y Basseches, 1980) o como «reflexividad» del conocimiento (Giddens, 1990).

Hornstein (1975) cita tres formas de intervención psicosocial: investigación, orientación y tecnología social. La *investigación* puede ser básica y orientada a los problemas. Esta última incluiría la investigación diagnóstica (evaluación de necesidades), investigación evaluativa (evaluación de programas) e investigación innovadora, destinada a crear nueva tecnología social (y muy cercana a las ideas de Campbell o Fairweather sobre experimentación e innovación social). La *orientación* consiste en diseminar información relevante sobre problemas sociales para que otros puedan actuar al respecto; es un uso indirecto del conocimiento que hoy acostumbramos a llamar consulta. En la **tecnología social** se trata de generar instrumentos esencialmente técnicos de cambio como terapia, consulta, mediación o la ingeniería social de Varela.

Olsen (1981) describe cinco formas posibles de práctica en la Sociología Aplicada: exploración de problemas, usando, por ejemplo, indicadores sociales; análisis de políticas y desarrollo de programas; planificación programática (bastante cercano a la ingeniería social centrada en esos aspectos); activismo, en que el aplicador toma posición y se involucra directamente en la programación; y ejecución de programas. Street y Weinstein (1975) reducen esas posibilidades a tres formas básicas: ingeniería social, sociología radical (activismo) e ilustración. Carol Weiss (1977) ha expuesto tres formas de utilización en el campo de la aplicación política: uso directo del conocimiento para resolver problemas (es decir, intervención); reconceptualización de los problemas (una especie de ilustración focalizada); y *formación* de interventores.

En nuestro país, Morales (1982) ha considerado la literatura aplicada existente desde tres puntos de vista (que juzga insuficientes y unilaterales): *extensión* de la *teoría*, extensión de la *metodología* (del rigor metodológico) y tecnología social. Sánchez Vidal (1993c) ha propuesto cuatro funciones para la difusión de programas de acción social: *testimonial*, mostrando las realizaciones prácticas de una área de actuación dada, «dando testimonio» de ese área; *diseminadora*, a través de la cual se difunde información práctica y se «siembran» posibilidades de multiplicar el uso práctico de esa información; *modélica*, eligiendo programas que, por su calidad metodológica, de ejecución y resultados, funcionen como «modelos» para los practicantes de un campo; y *reflexiva*, que implica la reflexión sobre los programas concretos realizados y sobre la acción social en general para extraer principios prácticos y conclusiones teóricas utilizables en el largo plazo.

Resumen: variantes básicas

Este resumen es suficiente para mostrar el estado germinal del tema de la aplicación o utilización. Aunque las propuestas varían en lo referente al contenido de la utilización, la relevancia y linealidad que tiene el uso del conocimiento y el tipo de papel resultante, emergen algunas líneas claras de coincidencias con respecto a las formas básicas de utilización del conocimiento (y de «aplicación» en general). Son las siguientes recogidas en la Figura 4.2:

- *Tecnología social*, el procedimiento más técnico, autónomo respecto del conocimiento y menos linealmente teórico en que prima la habilidad práctica (el saber *hacer*) sobre el saber intelectual o teórico, que sólo es útil en la medida que genere

Figura 4.2 Formas de utilización de conocimiento y técnica.

| Elemento | Contenido |
|------------------------------------|---|
| Tecnología social | Integración práctica de teorías para cambio social bajo modelo de experto neutral. Uso directo de la teoría como tecnología. |
| Ilustración Orientación | Cambio de concepto social de hombre y sociedad. Guiar / aconsejar acción social o política de otros. Uso indirecto de conocimiento / técnica. |
| Activismo socio-político | Pone conocimiento / técnica al servicio del grupo / interés social. Priman valores y compromiso social. |
| Intervención-evaluación | Uso metodológico-técnico de conocimiento para diseñar y valorar acciones sociales planificadas. Metodología interventiva al servicio del cambio planificado. |

técnicas prácticas. El «aplicador» es aquí un técnico que integra y utiliza materiales teóricos o cognoscitivos generados por otros.

- *Ilustración y orientación*, variantes intermedias e **indirectas** de utilización del conocimiento, más difusa y cultural la primera, más técnica y focalizada la segunda. En ambas, el conocimiento (u otros materiales teóricos o metodológicos) no es usado directamente por quien lo genera, sino que está al servicio de **otro** (un técnico, un gestor o un político), que es el verdadero actor o ejecutor social. El «utilizador» es aquí, también, un «diseminador» de conocimiento o nociones básicas que, o bien «iluminan» la vida y horizontes vitales de la gente, o bien le ayudan en sus tareas y dificultades prácticas diarias (orientación).
- *Activismo sociopolítico* en que prima la implicación social y valorativa del practicante al servicio de ciertos intereses sociales con los que se identifica. El «utilizador» es aquí un activista social o político al servicio de unos valores éticos o de unos intereses o grupos sociales.
- *Uso técnico del conocimiento* en la acción social organizada, a medio camino entre el uso más teórico de la ilustración y el más técnico de la tecnología social. Se concreta en el análisis o la *evaluación* de problemas —y programas— y el *diseño* de acciones, las formas de utilización predominantes en el conjunto de la intervención social. El «aplicador» es aquí un técnico de orientación más «metodológica» y menos cognoscitiva que en la tecnología social y en la ilustración, y más global y sistemática que en la orientación o el activismo (y con menos impregnación valorativa o política que en este último enfoque).

Las *posiciones de rol* básicas derivadas de estas formas de «aplicación» o utilización de conocimiento pueden reducirse a tres: técnico, activista social y colaborador igualitario (véase el Capítulo 5 para ampliar información sobre estas posturas).

«Rutas» de aplicación

Argyle (1980) ha propuesto varias «rutas» de aplicación de la investigación a medio camino entre las formas genéricas ya descritas y las ilustraciones desarrolladas más adelante con la particularidad de que las rutas no se refieren tanto al contenido de los mensajes aplicados (predominante en las formas descritas) como a los métodos de hacer llegar esos mensajes a sus destinatarios. Son las siguientes:

- *Relación colaboradora* en proyectos de investigación patrocinados por terceros (administración o industrias).
- *Consulta* con otros como orientación experta en el diagnóstico y, en su caso, solución de un tema concreto: por ejemplo, el trabajo de Blake y Mouton sobre desarrollo organizacional.
- La *literatura divulgativa* para el público general o para élites determinadas (políticos, gerentes y otros). Ejemplos destacables serían libros como los Benjamín Spock en pediatría, Dale Carnegie en relaciones personales (o, añadiríamos en la actualidad, el de Goleman sobre «inteligencia emocional»). Este tipo de divulgación apenas existe en el campo psicosocial, a pesar del interés de sus temáticas.

- *Radio y televisión* como medios masivos y de gran influencia con no pocos riesgos (trivialización, sobresimplificación, explotación comercial, etc.) y exigencia en cuanto a las habilidades sociales y periodísticas necesarias.
- *Educación y entrenamiento*, tanto en forma de diseño del material curricular escolar como de cursos generales a nivel de escuelas básicas, enseñanza superior, maestros y trabajadores sociales o médicos. Dado el amplio uso que profesionales de salud y trabajo social hacen de temas sociales, la preparación en PS debería ser de gran utilidad en este sentido.
- *Influyendo en el gobierno* mediante la investigación patrocinada (proyectos financiados, en el lenguaje actual) sobre temas prácticos relevantes, la consulta, el consejo, la información y opinión del público que pueden influir indirectamente en la administración. Argyle menciona como ejemplo la presión que se puede ejercer para reformar las prisiones en una dirección más racional y humanitaria.

Líneas de utilización: diseminación de investigación básica a la comunidad

Resumo ahora cuatro trabajos notables que ilustran otras tantas formas de utilización de conocimiento e investigación social: difusión de investigación básica a la población general, la diseminación de programas interventivos, comunicación de innovaciones y deducción de principios de acción social. La Figura 4.3 resume las cuatro líneas aquí explicadas.

Partiendo de la orientación participativa y positiva del campo, en Psicología Comunitaria han surgido algunas interesantes iniciativas de utilización de la investigación y la acción social. En la parte investigadora o evaluadora existe tanto en Latinoamérica (con exponentes como Fals Borda, 1992, o Serrano García, 1989) como en EE UU, una estrate-

Figura 4.3 Líneas ilustrativas del uso de conocimiento y técnica.

| Líneas | Descripción |
|--|---|
| Difusión investigación básica | Explicación asequible de hallazgos de investigación con la participación activa de la gente en el proceso. |
| Diseminación de programas | Difundir programas ya realizados a instituciones u organizaciones usando el contacto personal, la influencia social y la evidencia empírica. |
| Comunicación de innovaciones | Cambiar conductas / prácticas sociales mediante técnicas y conocimiento y usando métodos de influencia y comunicación social. |
| Derivación de principios de acción social | A partir del conocimiento contenido en evidencia empírica acumulada por ciencias sociales en una área dada que se generaliza y traslada a principios prácticos de acción. |

gia interventiva —ligada a nociones como el «saber popular» y otras afines— centrada en la devolución de esa información, debidamente elaborada, como forma de promover el desarrollo personal y el cambio social. La difusión de conocimiento que usaron Rogers y Shoemaker para conseguir cambios sociales (véase más adelante) tiene un planteamiento operativamente cercano. El supuesto valorativo es que, al contrario de lo que se tiende a pensar, la propiedad de la información obtenida en un proceso investigador o evaluador es de quienes la generan (la comunidad), no de quien paga su recogida (administración o cliente), o de quien la recoge y elabora (científico social).

Como parte de una investigación sobre participación y comunidad, Chavis y otros (1983) se propusieron la **diseminación** de los hallazgos del proyecto de **investigación básica** a los sujetos argumentando que, tratándose de investigación básica (no de una evaluación de necesidades), pocos beneficios inmediatos podían éstos esperar de otro modo. Además de distribuir copias simplificadas de los informes sobre los resultados entre los «porteros sociales» (*gatekeepers*, líderes comunitarios, políticos locales, etc.), quisieron también dirigirse a la comunidad en su conjunto. Para ello, y aprovechando una consulta realizada por la asociación vecinal local, plantearon un proceso de diseminación involucrando activamente a la asociación en la discusión de los contenidos que se habrían de difundir y del formato de las sesiones de devolución. Debidamente preparados, miembros de la asociación vecinal hicieron presentaciones sectoriales de los hallazgos en un lenguaje accesible, contestando preguntas y dirigiendo al final discusiones con los asistentes sobre cuestiones de interés para el barrio y posibles medidas que debían ser adoptadas por parte de la asociación.

Chavis y sus colegas extrajeron las siguientes *conclusiones* de la experiencia de diseminación de investigación básica:

- La diseminación de información es *mutuamente beneficiosa* para los ciudadanos y para el científico. Para los *ciudadanos* porque les aporta conocimiento sobre su entorno vital y sobre métodos y fuentes para obtener esa información y por la información —y competencia social— que genera el propio proceso de discusión. Ayuda también al *científico* a entender mejor los datos y su significado social mediante el retorno interpretativo de la comunidad.
- Esta forma de difusión tiene, por otro lado, *problemas y costos*: es un proceso largo y gradual para el que el científico social no está preparado; exige recursos de formación y tiempo superiores a lo que es habitual en los procesos de investigación al uso; plantea, en fin, importantes cuestiones éticas (y dificultades políticas) sobre el control del proceso.
- Muchos psicólogos que realizan investigación básica tienen información, conocimientos metodológicos y perspectivas *potencialmente útiles* para la comunidad a la que, siguiendo el consejo de Miller, pueden ayudar a que la gente se ayude a sí misma «regalando» esas informaciones, esos conocimientos y esas perspectivas.
- La dicotomía investigación básica-investigación *aplicada no tiene sentido* en este contexto: ambas son igualmente realizables, dado que la difusión de conocimientos básicos se mostró útil para la gente.
- Ciudadanos y científicos son *interdependientes*; la interacción honesta entre ellos debe reportar provecho mutuo, según quedó reseñado.
- La *forma* en que se comunica la información, lejos de ser un aspecto secundario, es muy importante: ha de ser cuidadosamente preparada y llevada a cabo.

Diseminación de programas

La **diseminación de programas** es otra forma relativamente novedosa de utilización, adquiriendo, en este caso y como se ha indicado, un cariz más técnico (metodológico) que teórico y teniendo en la «cuasi» experimentación campbeliana (Campbell, 1969), la experimentación social y la «sociedad que experimenta» su sustrato filosófico. Se trata, en esencia, de difundir programas ya realizados con éxito a entornos institucionales o sociales similares a *aquellos* en que se llevaron a cabo los programas: comunidades, Ayuntamientos, escuelas y otros.

Fairweather y sus colegas (1974, 1977 y 1986; Tornatzky y otro, 1980) han planteado un enfoque de difusión de intervenciones diferente de los tradicionales, basados en la presentación del programa en congresos y la publicación en revistas científicas o profesionales especializadas. Dado que estos procedimientos tienen una repercusión real limitada a la hora de adoptar un nuevo programa o método interventivo, Fairweather y sus colegas utilizan —y evalúan— alternativas más efectivas que incluyen, además de la presentación de datos empíricos, el uso de formas de influencia social por medio de contactos personalizados. Parten del requisito de una *evaluación* cuidadosa y *sistemática* del sistema social al que se quiere extender el programa «desde fuera» (intervención, en el sentido que se propone aquí o cambio social por contacto con el agente, en terminología de Rogers y Shoemaker), antes de adoptar una estrategia de diseminación.

Puntos clave de esa valoración y del análisis estratégico consiguiente son, para los autores, los siguientes:

- Sistemas de *poder y liderazgo*.
- *Actitudes* hacia el *cambio* y la innovación.
- *Resistencias* previsibles ligadas al cambio de rol exigido, tradiciones establecidas e intereses profesionales, entre otros factores.

Los datos empíricos generados por su experimentación con diversas formas de diseminación de un programa piloto de atención social y comunitaria indican que las estrategias más efectivas de diseminación son:

- El *contacto personal* y la *demonstración in situ* del programa (o una parte crítica de él) con personas en posición de liderazgo y, preferentemente, favorables a la introducción de los cambios concretos planteados, o a la introducción de cambios en general.
- La aportación de *evidencia empírica* sobre la eficacia del programa, aunque, si es posible, complementado con algún tipo de contacto personal que actúa como apoyo social del material empírico.

Éstas son, sin duda, interesantes pistas estratégicas para la extensión efectiva de intervenciones sociales. Por mi parte añadiría a este enfoque de diseminación «extensivo» (desde fuera) otro «intensivo» de cambio de un sistema social «desde dentro», «integrándose» temporalmente en la comunidad o sistema social antes de iniciar los cambios o transformaciones en línea con el trabajo de Lewin con grupos (en que el interventor es parte del

grupo que se quiere modificar) o de la estrategia antropológica de «residencia en la comunidad». Esta estrategia desde dentro, más laboriosa y focalizada, pero de efectos más profundos, da la oportunidad de conocer y valorar apropiadamente el sistema y de desarrollar relaciones con grupos y personas significados antes de comenzar los cambios. La usaría, por ejemplo, un recién nombrado director de una institución u organización de prestación de servicios que desea poner en marcha nuevos programas o modificar el modo de funcionamiento existente evitando las resistencias activas o pasivas que suelen generar los cambios burocratizados o normativistas sin el contacto y la convivencia (y las oportunidades de influencia social) que proporciona el compartir con las personas a las que va a afectar varias horas diarias de su vida en el lugar de trabajo.

Comunicación de innovaciones

Rogers y Shoemaker (1971; también Rothman, 1974, Capítulo 9) han recogido en un clásico volumen los datos emergentes de una amplia base de más de 500 documentos de literatura social (Antropología, Sociología Rural, Educación, Comunicación, Marketing, etc.) sobre el proceso de divulgación de ideas y procedimientos nuevos por diversos medios y en distintos contextos. Se trata de cambios «por contacto» con el agente de cambio (un asistente social, una enfermera rural, etc.) en que los sujetos selectivamente buscan información para producir ese cambio o lo adoptan cuando le es directamente ofrecido por el agente externo de cambio. Así, un ejemplo inicial analiza el fracaso de una campaña para convencer a las amas de casa de un pueblo peruano de que hiervan el agua para uso doméstico como parte de un programa global de educación sanitaria.

Elementos clave del enfoque de **comunicación de innovaciones** ligado, como se ve, al proceso de comunicación social son:

- La *innovación*: la idea, el artilugio, la técnica o la mercancía nueva para el sistema «diana» que se pretende dar a conocer o difundir.
- El sistema «diana» (*target system*): el grupo, la organización, la comunidad u otro, al que va dirigida la innovación.
- La capacidad relativa de absorber novedades del sistema «diana», llamada «*innovatividad*».
- Los *medios de masas* (prensa, radio, etc.), portadores de comunicación impersonal y masiva con un importante poder de comunicación social.
- *Comunicaciones cara a cara*, personalizadas, de menor cobertura demográfica pero de mayor poder persuasivo que los medios de masas.
- Los actores innovadores, que contribuyen en mayor o menor grado a difundir y/o adoptar innovaciones a una determinada «tasa de adopción» durante un período de adopción dado. Incluyen actores «localistas» orientados hacia el sistema local y más resistentes a las innovaciones externas y «cosmopolitas», más abiertos a las influencias exteriores.

La adopción de innovaciones pasa, según la formulación de los autores, por varias *etapas*: conciencia ante la exposición a la innovación; interés por ella y búsqueda de información; evaluación de la innovación; decisión de probarla; y decisión sobre su adopción o

rechazo. En el libro se examina y discute con ejemplos la evidencia disponible sobre los diversos aspectos del proceso de adopción de innovaciones: los atributos percibidos de las innovaciones y la tasa de adopción de ellas; las categorías sociodemográficas de quienes adoptan novedades; las opiniones de los líderes y el flujo progresivo de ideas; las características del agente de cambio que trata de introducir innovaciones; los canales de comunicación; las consecuencias de las innovaciones, etc.

Derivación de principios de acción social

Al igual que Rogers, Jack Rothman (1974) ha llevado a cabo un ambicioso estudio para sistematizar lo que un amplio muestrario de literatura multidisciplinar permite destilar como «sabiduría práctica», esto es, los principios útiles para orientar la acción social. El trabajo de **derivación de principios de acción social** que ilustra el modelo secuencial ya reproducido en apartados anteriores, parte de una base de datos formada por treinta revistas esencialmente sociológicas pero también provenientes de campos como la Antropología, la Ciencia Política, la Psicología y Psicología Social, Educación adulta, Trabajo Social, Salud Comunitaria, Planificación Urbana o Salud Pública. Las revistas fueron seguidas durante un período de seis años y complementadas con el examen de tesis doctorales, comunicaciones presentadas a conferencias sobre el tema, sumarios obtenidos en guías de investigación y libros e informes. El total de 578 documentos manejados contenían hallazgos empíricos de carácter aplicado apto, por tanto, para derivar directa o indirectamente orientaciones y principios apropiados para actuar en contextos o con variables micro y mesosociales.

Los contenidos de los documentos fueron finalmente agrupados en torno a catorce áreas temáticas prácticas como comunicación, toma de decisiones de la comunidad, difusión y adopción de innovaciones, procesos legislativos de política gubernamental, participación, procesos de planificación, estrategia, influencia social, resistencia al cambio o roles de los practicantes. Los resultados son presentados en el libro en un interesante formato didáctico de cuatro apartados que giran sobre dos, generalizaciones empíricas y principios de actuación:

1. *Generalizaciones* desarrolladas función del al consenso global derivado ed los hallazgos empíricos de la literatura sobre el tema en cuestión. Así, la generalización 3.9, referente a la dinámica y el desempeño de rol de los practicantes, reza: «Los profesionales tienden en general a asumir papeles convencionales y políticamente poco conflictivos».
2. Listado de la **literatura** pertinente en una área dada que contiene los documentos relacionados con el tema en la que se han basado las generalizaciones: siete publicaciones en este caso.
3. *Fuerza* con que la literatura apoya la generalización. Varía entre un mínimo (una cruz, +) y un máximo (++++). Así, la generalización precedente recibe un nivel alto de apoyo empírico (+++), que avala su utilización en la práctica interventiva.
4. *Principios de actuación* derivados: principios de intervención que pueden orientar la actuación práctica del interventor y servir, al mismo tiempo, como *hipótesis* emergentes que se puede validar en futuros estudios. Principios que activista comunitario podrían derivarse de la generalización que nos ocupa —y del examen de la literatura en que se ha basado—; son los siguientes. Dado que los trabajadores

sociales tratan de evitar el conflicto y la involucración política directa, el activista comunitario no debe esperar de entrada mucho apoyo de esos profesionales. Puede, en cambio, conseguir que se impliquen en proyectos comunitarios —que casi siempre contienen implicaciones políticas relevantes— utilizando canales institucionales (como las asociaciones profesionales), que, teniendo la función de grupos de referencia positivos, aportan legitimación institucional a la actuación profesional y a la implicación política acompañante.

Veamos otro ejemplo; la generalización 4.16, referida a los factores del contexto organizativo afirma: «Con el aumento de tamaño organizacional, la vigilancia y las reglas formales aumentarán en relación con la vigilancia informal y personalizada». La generalización cuenta con un apoyo empírico medio (++) obtenido a partir de dos documentos, lo que la convierten en guía de actuación sólo medianamente apta para el uso práctico tanto por el grado intermedio de respaldo evidencial como por el limitado número de estudios en que se basa ese respaldo. Los principios de actuación derivados para el interventor organizacional podrían enunciarse como sigue. Los administradores y practicantes deben prepararse para hacer un uso más extenso de reglas y sanciones cuando aumente el tamaño de la organización, debiendo también formar a los empleados al respecto. Las medidas que se han de planificar incluyen el aumento de la comunicación escrita y las definiciones más precisas de los roles laborales. Los efectos perniciosos del control y la formalización estructural en la organización pueden ser anticipados y contrarrestados por los interventores por medio del incremento de las relaciones sociales informales y del contrato de administrativos con las nuevas habilidades burocráticas precisas.

El resultado del proyecto de Rothman es un volumen imprescindible (al limitado nivel de elaboración empírica de la literatura recogida, claro está) sobre la acción social, a la vez que un ejemplo de procedimiento de utilización de la investigación para el futuro. Los contenidos están agrupados en varios apartados correspondientes a los aspectos básicos de la intervención social, comenzando por el agente de cambio social y su papel, pero incluyendo también otros aspectos relevantes de la acción social como: el contexto organizacional, la comunidad, la participación y el proceso de cambio. Varias de las conclusiones y los contenidos del trabajo de Rothman son usados en el Capítulo 5, dedicado al rol y la práctica de la «aplicación» psicosocial.

Las limitaciones de este trabajo (y otros similares) son visibles en las generalizaciones y recomendaciones de actuación reproducidas. En la medida en que se basan en una literatura empírica concreta (básicamente estadounidense y centrada en el trabajo social comunitario), sus conclusiones (y, por tanto, las recomendaciones derivadas) son muy sensibles a los parámetros socioculturales e históricos propios de esa literatura. Así, mientras que la segunda generalización reproducida no presentaría mayores problemas transculturales e históricos, la primera (referida a la dimensión política del desempeño de rol) es más que discutible desde los puntos de vista cultural, social o histórico: no teniendo el rol la misma saturación política en EE UU que en contextos europeos o latinoamericanos; ni en una década de replanteamiento social como los sesenta que en otra de repliegue y conformismo (como los ochenta). Por otro lado, habría que ser cautos al respecto: no es lo mismo la imagen social predominante sobre un tema (como el compromiso político del interventor) que la realidad empírica constatada, sobre todo cuando —como sucede en el tema comentado— median fuertes elementos de deseabilidad social que suelen distorsionar las imágenes sociales en un sentido dado.

INVESTIGACIÓN-ACCIÓN

No es fácil abordar y discutir un tema tan polémico y difuso como la **investigación-acción** (en inglés, *action-research*). Aunque como «filosofía» interventiva sea el marco «natural» de gran parte de la aplicación psicosocial o la acción social en regiones como América Latina y esté ampliamente difundido en áreas temáticas como la educación o la acción comunitaria, no está nada claro el significado y alcance de la noción misma de investigación-acción (IA). ¿Es la IA un concepto, un método de investigación aplicada, un paradigma epistemológico, una ideología o una volátil mezcla de todo ello? ¿Es un simple señuelo conceptual con el que algunos quieren disfrazar acciones sociales carentes de cualquier base científica o, por el contrario, un prometedor enfoque investigador e interventivo que merece mayor profundización y evaluación? En el caso de la IA, uno tiene frecuentemente la sensación de que los distintos autores están hablando —según su ubicación temática e ideológica— de cosas diferentes a las que llaman de la misma forma.

La cuestión no se remedia yendo a las fuentes. La lectura del artículo inicial de Lewin (1946-1992) deja una doble sensación de desconcierto: por un lado, el concepto queda apenas apuntado; por otro, cuesta imaginar que tales escritos hayan despertado tan amplio y dilatado eco, señal inequívoca, en fin, de su interés y utilidad social. Esa sensación es compartida por otros analistas como Potter, cuya crítica fue ya resumida, o Sanford (1970), que concluyó (algo prematuramente, en mi opinión) que la IA nunca «despegó» realmente en PS. (Peters y Robinson han llevado a cabo —en 1984— una revisión más equilibrada y actualizada del tema). ¿Qué sucede? Según Gertrude Weiss Lewin (1948), editora del volumen sobre «resolución de conflictos sociales», Lewin murió mientras estaba aún perfilando el tema de la experimentación sobre el cambio social, de manera que el artículo de 1946 sobre «minorías e investigación-acción» (reproducido luego en los volúmenes de 1948, 1992 —en español— y 1997), donde introduce el concepto de IA, es todavía un borrador, no la versión final del tema. Como sucede en otros tópicos, parece, pues, que Lewin engendra, pero apenas define, una intuición muy avanzada a su tiempo que otros tratan después de completar con interpretaciones variadas y frecuentemente discordantes entre sí y en relación con el núcleo fundacional de Lewin.

Visto lo cual, trato aquí de recomponer el rompecabezas de la IA. Perfiló primero su concepto y características básicas, describiendo luego dos de sus derivaciones —la educativa y la comunitaria radical— destacadas y las críticas hechas a algunas de esas variantes más radicales. Literatura básica al respecto incluiría documentos como Elliott (1978); Fals Borda (1992); Jacob (1985); Kemmis y Taggart (1987); Lewin (1946-1992); McNiff (1988); Park (1992); y Peters y Robinson (1984).

Concepto y características

La noción de investigación-acción está enraizada en las ideas de Lewin sobre cambio social (Capítulo 3) y sobre la relación entre teoría y praxis (Capítulo 2). Según él, el *cambio social* se produce al «descongelar» o desbloquear un sistema las fuerzas que mantienen el «equilibrio cuasi estacionario», «recongelándolo» en otro nivel distinto del inicial y acorde con los objetivos perseguidos. Respecto de la relación entre *teoría* y *praxis*, Lewin rechazaba su separación y la de investigación básica e investigación aplicada: aunque las

sabía funcionalmente distintas, insistía en la necesidad de cada una y en su interdependencia en el largo plazo, afirmando:

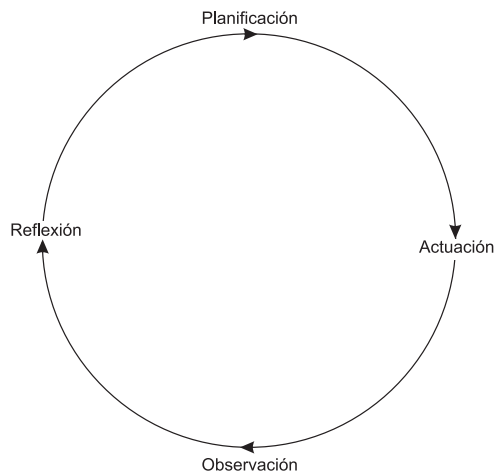
Muchos psicólogos que trabajan en un campo aplicado son agudamente conscientes de la necesidad de una estrecha cooperación entre la Psicología teórica y la aplicada. Esto puede ser conseguido en Psicología, como ha sido conseguido en Física, si los teóricos no miran hacia los problemas aplicados con despectiva aversión y si los psicólogos aplicados se dan cuenta de que no hay nada más práctico que una buena teoría (Lewin, 1951; pág. 169).

Lewin rechazó tanto el «ateoricismo» (el crudo empirismo nos condena a un costoso y baldío proceso de prueba y error) como el exceso de especulación teórica desvinculada a la vez de los datos empíricos y de la complejidad e inmediatez de la realidad social concreta y singular. Investigación básica e investigación aplicada han de estar, por tanto, vinculadas. Hay que conectar las leyes generales del tipo «si / entonces» con la evaluación («diagnóstico») de los problemas específicos y de los resultados de las acciones y estrategias usadas en su resolución. Afirmación ésta que supone, como se ve, una abogacía temprana de la evaluación de necesidades y programas.

¿Cómo observar directamente las dinámicas de cambio hacia el nuevo estado de equilibrio en un formato que combine teoría y praxis, investigación básica y aplicada y que permita a la vez el aprendizaje sistemático? Mediante la investigación-acción. Se trata de participar en la resolución de una cuestión social relevante, observando los procesos de cambio —y las reacciones de los participantes— mientras se están produciendo y extrayendo, en fin, las conclusiones teóricas pertinentes. El proceso cíclico resultante combina un método de cambio social y una forma de investigación social aplicada manteniendo la conexión entre teoría, práctica y formación: se conoce un fenómeno intentando cambiarlo; se usan principios teóricos (las leyes del cambio grupal que incluyen el contexto) para producir cambios sociales y se aprende de los resultados de los diseños experimentales usados y de lo directamente observado.

Definición. En la IA, investigación y acción se retroalimentan: la acción social es objeto de investigación a la vez que la alimenta originando más acción o modificando la existente. Se trata de una investigación *activa* (dinámica, progresiva), a la vez que una investigación *de la acción social* y una *acción social guiada por la investigación*. Lewin (1946-1992) concibe la IA como una serie sucesiva de ciclos interconectados de planificación, actuación y evaluación. La define como «una investigación comparativa sobre las condiciones y los efectos de varias formas de acción social e investigación que conduce a la acción social» (1992; pág. 15). Para Kemmis y Taggart (1987), «la IA es el modo en que grupos de personas pueden organizar las condiciones en las que pueden aprender de su propia experiencia y hacer que esta experiencia sea accesible a otros [...]. es una investigación participativa, colaboradora, que surge típicamente de la clarificación de preocupaciones generalmente compartidas en un grupo» (pág. 14). Nótese, sin embargo, que el concepto de Kemmis departe (McNiff, 1988) significativamente en algunos aspectos del original lewiniano.

Variedades. La IA fue probada en contextos diversos como viviendas racialmente integradas, prejuicios infantiles, socialización de bandas callejeras, nivelación de oportunidades para obtener empleo o mejora de la formación de líderes juveniles. Chein y otros



El ciclo investigación-acción (McNiff).

(1948a, 1948b) han distinguido cuatro variedades de IA:

- **Diagnóstica**: centrada en el análisis de un problema o situación.
- **Participativa, más colaboradora**: aquellos que van a actuar se involucran desde el principio en la investigación. La participación facilita la motivación para el cambio.
- **Empírica**: tras realizar una acción, se observa desde dentro su evolución y funcionamiento. Se trata de un enfoque de estudio de casos centrado en el método de observación participante.
- **Experimental**: investigación controlada sobre la eficacia relativa de distintas estrategias de acción. La forma con mayor potencial (y dificultad).

Bien mirado, estas «variedades» se limitan a subrayar las características (empirismo, participación y experimentalidad) o fases (evaluación «diagnóstica») implícitas en la formulación inicial.

Características. La notada vaguedad del concepto de IA puede ser aclarada explicando sus características básicas. Tras revisar las características atribuidas a la IA por diez autores, Peters y Robinson (1984) encuentran una serie de rasgos distintivos comunes a la mayoría de versiones que pueden clarificar la notada vaguedad del concepto. Según esos rasgos comunes es característico de la IA:

- *Centrarse en problemas prácticos*, no en cuestiones teóricas.
- *Estar orientada hacia la acción* buscando producir *cambios* y *mejorar* las condiciones del problema o situación específicamente abordados.
- *Ser colaboradora y participativa*, rasgo que la distingue de muchos otros enfoques y técnicas de investigación y cambio.
- *Implicar un proceso cíclico* (u orgánico) continuo, ya descrito.
- *La colaboración debe realizarse en el contexto de un marco ético compartido* que regule la recolección y el uso de los datos.

- La IA genera *conocimiento utilizable* en la situación problemática.

Investigación-acción crítica: educación

Ha habido distintas líneas de elaboración de la idea original de IA y de su concreción técnica en la acción social. Lejos de converger entre sí, esas elaboraciones acentúan uno u otro aspecto de la IA o redefinen integralmente el concepto inicial en una dirección dada. Dos campos han revitalizado y utilizado con especial intensidad la IA: el educativo y el comunitario. En el campo educativo, son probablemente Kemmis y Taggart (1988) quienes han explicitado más las características y las técnicas de la IA desde el particular punto de vista de una corriente pedagógica, bastante ligada, en sus presupuestos filosóficos, al pensamiento crítico. Rasgos básicos de la IA educativa serán, según ellos:

- Se propone mejorar una área social significativa o una cuestión concreta por medio del *cambio* y sus consecuencias. Se plantea en forma de «nos proponemos hacer X para mejorar Y».
- Es participativa y permite mejorar la propia práctica de los participantes.
- Se desarrolla según una *espiral introspectiva* de ciclos de *planificación, acción, observación y reflexión*.
- Es colaboradora.
- Crea *comunidades autocríticas* de personas que participan y colaboran en todas las fases del proceso investigador y que tratan de *ilustrarse* sobre lo que sucede y *emanciparse* de las restricciones institucionales y personales existentes.
- Es un proceso *sistemático* de *aprendizaje* no exento de sorpresas e imprevistos.
- Induce a las personas a *teorizar* sobre la práctica, sus determinantes y relaciones con la circunstancia social y con sus propias vidas.
- Las prácticas, los conceptos y los presupuestos de la investigación-acción deben ser *verificados* acopiando pruebas adecuadas.
- Se maneja un concepto *amplio* de «prueba» que incluye no sólo registrar descriptiva y precisamente lo que factualmente sucede, sino, también, los juicios, las reacciones y las impresiones *subjetivas* de los participantes.
- Es un proceso *político* al implicar a quienes la practican en cambios que afectan a otras personas; genera, en consecuencia, resistencias.
- Exige que los participantes hagan un *análisis crítico* de las situaciones con que se opera, su estructura y de las pautas de resistencia *institucional*.

Conocimiento crítico y emancipación. Como puede observarse, Kemmis hace una profunda relectura de la idea original de Lewin desde la teoría crítica elevando (Peters y Robinson, 1984) la IA a *paradigma epistemológico* alternativo al objetivismo lineal positivista. Nota característica de esta línea es que desarrolla una práctica educativa concreta (véase también Elliot, 1978 y McNiff, 1988) no exenta de interés y seguimiento desde su formulación por parte de un grupo educativo australiano. Las bases epistemológicas del modelo han sido expuestas por Park (1992) y Kemmis (1990-1992).

El primero distingue, siguiendo a Habermas (1974), tres tipos de conocimiento:

- *Conocimiento instrumental*, propio de la ciencia natural, que busca controlar el medio físico-social separando sujeto y objeto.
- *Conocimiento interactivo*, vinculado a la relación, la colaboración y la comunicación con aquellos con quienes se comparte la vida.
- *Conocimiento crítico*, proveniente de la reflexión y la acción deliberada sobre lo que es justo y correcto, que cuestiona el mundo que nos rodea y permite la emancipación personal.

La IA se inscribiría, según Park, en la línea crítica de conocimiento de la realidad y de emancipación humana. (Es bastante claro, sin embargo, que la IA descrita por Lewin —y por otros— está más cerca de la colaboración democrática que de la reflexión crítica, aunque contiene rasgos que le permiten desarrollarse en ambas direcciones).

Kemmis (1992) hace una distinción similar en lenguaje más simple que destaca las características básicas de la IA como enfoque crítico. Distingue tres tipos de conocimiento según la relación entre investigador e investigado:

- En *tercera persona*: el investigado sería un «él» o «ellos»; el conocimiento es objetivista, positivista; busca explicar y controlar.
- En *segunda persona*, —«tú / usted»—; se trata de un conocimiento subjetivista e interpretativo de un sujeto conocedor.
- En *primera persona* —«yo / nosotros»—, conocimiento autoreflexivo: a la vez objetivo y subjetivo; busca, desde una ética de la solidaridad, mejorar la condición humana y emanciparla, según los ideales filosóficos críticos, de la irracionalidad.

La IA se inscribe en el conocimiento autorreflexivo en primera persona, habiendo de cumplir para ello los siguientes *requisitos*, que a su vez comportan para Kemmis unas *limitaciones* determinadas:

- Es una teoría crítica que *rechaza* el enfoque *positivista* y el conocimiento instrumental como desorientador. Se trata, en cambio, de un conocimiento *práctico* y moral de la realidad social como construida y que incluye valores e intereses.
- Usa *categorías interpretativas y participantes*, métodos fenomenológicos, etnográficos, estudios de casos e historia.
- Admite la *conciencia* de los sujetos como parte de la definición de la realidad, lo que, como contrapartida, puede generar distorsiones ideológicas de la realidad social que habrán de someterse al escrutinio crítico de los participantes. Usa, pues, el «análisis colaborador» y la «evaluación democrática» de los otros como elementos validadores relevantes.
- Ha de identificar aspectos del orden *social* que *frustran* el logro de fines humanos racionales. A diferencia del enfoque interpretativo que separa interpretación y acción, en la IA los actores y evaluadores han de colaborar para que la toma de decisiones sirva a sus propios intereses y valores. Investigación y acción están así en continua e indisoluble relación mutua.
- Relación de la IA con la *práctica*, de forma que se incorporen formas de investiga-

ción que sirven para tomar decisiones (investigación formativa o de proceso) más que para la investigación sumativa (de resultados; véase, más adelante, los apartados sobre evaluación de programas).

Investigación-acción participativa: la visión comunitaria radical

La IA ha tenido amplio eco en la intervención social y comunitaria, sobre todo en el ámbito latinoamericano, donde constituye, como se ha indicado, uno de los enfoques dominantes (y distintivos respecto de otros ámbitos sociales). Así lo atestiguan trabajos como: Arango, 1996; Correa y Zaiter, 1996; Fals Borda, 1992; Jacob, 1985; Jiménez Domínguez, 1996; Ketterer y otros, 1980; o Serrano-García, 1989; o, a nivel colectivo, la reciente compilación de Salazar (1992), que reúne publicaciones de distintas tendencias y puntos de vista.

Las versiones comunitarias, especialmente las latinoamericanas, acostumbran a llamarse investigación-acción participativa (IAP, nombre redundante: la IA es participativa por naturaleza). Están menos elaboradas que sus contrapartidas educativas, subrayando más la acción que la investigación y tienen un cariz más parcial, político y alejado de la visión colaboradora de Lewin que aquéllas. Examinó sucintamente y a modo de ejemplo la posición de Fals Borda, muy ligada al compromiso político, a la visión liberadora de la educación de Freire y al análisis marxista. También se examinan algunas críticas recibidas por ese enfoque. La visión «heterodoxa» del sociólogo colombiano Orlando Fals Borda (1992; Rahman y Fals Borda, 1992) se articula en torno al conocimiento popular y la incorporación de las «bases» como *sujetos activos* y *pensantes* en la producción y elaboración de conocimiento y en la acción hacia el cambio. Podría sintetizarse en los siguientes puntos:

- Afirmación de la *ciencia del pueblo* (folclore o saber popular) como emergente potencialmente subversivo frente a la ciencia instrumental positivista «elitista» y «fetichista» que sirve y sostiene al poder establecido.
- *Antidogmatismo* de la investigación (que contrasta, sin embargo, con el tono dogmático usado por el propio autor).
- *Compromiso* genuino del investigador con el «pueblo» (obreros o campesinos) e *inserción militante* en la comunidad, sin tratar de hacerse pasar, sin embargo, por uno de ellos.
- Relación entre investigador, cuadros y bases estimulando la aparición de «intelectuales orgánicos» de las clases populares.
- Articulación del conocimiento local (específico) en conocimiento general («ciencia del pueblo») mediante un proceso de *reflexión-acción* conjunta de investigadores e investigados.
- *Devolución sistemática* del conocimiento generado en los distintos sectores populares, venciendo el «diferencial de comunicación» y usando la simplicidad y el control del proceso por los movimientos de base.

Potencial y crítica

Si bien ha de reconocerse a la IAP un importante potencial para ayudar a la «concientización» (Freire, 1989), democratización social y fortalecimiento de los grupos sociales de base, el trabajo responsable exige (Zamosc, 1992) alcanzar una dimensión institucional que mantenga la continuidad de acción y la asesoría sistemática a largo plazo. Debe también redefinirse la realidad política y social genérica en temas más concretos realizando más estudios empíricos sobre lo que sucede realmente con las acciones de IAP. El propio Fals Borda (1979) reconoce que la dinámica de la inserción militante subordina la investigación a la acción política y que los procesos de IAP necesitan más tiempo del que se le dedica habitualmente. Más recientemente, Jiménez Domínguez (1995) ha realizado una crítica más contundente, acusando a la IAP de ser la IA de Lewin vestida de militancia y achacándole:

- Un *exceso de activismo* en que domina la acción; la investigación prácticamente desaparece y el proceso se convierte en un mero movimiento político.
- *Mistificación del conocimiento popular* en que el investigador usa a la comunidad y la comunidad al investigador. La pasividad de las «masas silenciosas» facilita la manipulación ideológica, pero genera una resistencia creciente a cualquier tipo de imposición ideológica.
- La IAP es una visión idealista —y alternativa valiosa al neopositivismo— *difícilmente viable* en sus formulaciones habituales.
- *No consigue una integración coherente* de la epistemología rupturista de la IAP con los instrumentos neopositivistas que la hagan más eficiente (Martín Baró, 1989).

La IAP, concluye Jiménez, ha de ser reformulada críticamente prestando atención al difícil compromiso intelectual con los valores universales y a la conexión de los procesos macrosociales con los microsociales propios de la vida cotidiana. Zamosc (1992) ha añadido algunas recomendaciones críticas más matizadas y centradas en la técnica y viabilidad de la IAP:

- Aun cuando el investigador puede asumir tareas ideológicas y políticas, **no** es ésa su principal aportación o papel, sino, más bien, la producción de conocimiento y el manejo de ciertas herramientas teóricas y metodológicas.
- La ciencia no puede convertirse directamente *en conciencia de clase*. La «traducción» del conocimiento a ideología exige un *desdoblamiento de roles*, ya que se trata de prácticas distintas.
- La *validación* del conocimiento por medio de la *praxis* es una tesis voluntarista.
- La observación participante es *uno* de los varios *métodos* posibles. El científico social debe considerar el uso de otros métodos que pueden resultar más útiles o apropiados en función de la situación y el tipo de datos que se han de obtener.
- El investigador puede *disolver* su propio rol en el proceso de IAP; una cosa es tratar de vencer las barreras sociales que lo separan de la gente y otra querer convertirse en campesino. El científico social debe contribuir al proceso como científico social, preservando su rol y teniendo cuidado con los condicionamientos que pueden limitar su trabajo. El desdoblamiento de roles tiene sus propios riesgos y dificultades.

- Si el investigador busca la acción directa, la *práctica ideológica* transformadora de la conciencia de los actores sociales parece más fructífera y adecuada a sus capacidades que la práctica política.
- La asunción del *liderazgo político directo* se sale del esquema de la IAP e hipoteca la contribución científica potencial a cambiar las relaciones con la gente.

Valoración

Tres notas de la IA pueden ser subrayadas: su vitalidad e interés, su ambigüedad y las dudas sobre su viabilidad práctica.

Vitalidad. Vista la IA con la perspectiva del tiempo y de la pluralidad de versiones generadas, uno tiene la sensación de que Kurt Lewin se *anticipó* aquí, como en tantas otras cosas, *a su tiempo* con una intuición genial, necesaria y potencialmente fructífera que no tuvo tiempo de describir adecuadamente. La posterior reavivación de la idea a partir de los años sesenta y setenta muestra la irregular pero permanente vitalidad —y utilidad— del concepto para estimular la experimentación social, encarnar alternativas comprensivas más complejas que el lineal objetivismo positivista y animar nuevas formas de acción social y nuevos desarrollos metodológicos. Así, evaluación de programas o investigación interventiva pueden ser vistas como ampliaciones «macro» de la investigación-acción (planteada a nivel «micro»). Lewin está, sin duda, tocando algo *vital* para la ciencia social y haciendo una propuesta interesante —pero *no* única— sobre la controvertida relación entre teoría y praxis.

Ambigüedad. Al mismo tiempo, la IA es aún, como *método de investigación* social aplicado, una propuesta esencialmente *indefinida* y por concretar. Si bien esa indefinición permite un desarrollo diversificado, posibilita también que distintas corrientes o autores llenen la ambigüedad original con sus propios intereses o ideas haciendo propuestas que, aunque mantienen parte del espíritu o los elementos de la noción original, difieren fundamentalmente de ella —y entre sí— y que sólo impropriamente pueden tomar el nombre de «investigación-acción». Yendo más allá de la metodología social aplicada, algunos han asignado a la IA el estatuto de *paradigma epistemológico* alternativo de base cualitativa, subjetivista y crítica que trasciende las pretensiones originales de Lewin y presenta sus propias, y poco exploradas, *dificultades* (Grawitz, 1975), a saber: los efectos generados por el propio investigador-actor, la pérdida de objetividad y el manejo de los intereses y valores introducidos por el investigador como actor diferenciado y privilegiado. Aun así, es preciso tenerla en cuenta como una forma distinta —más dinámica y flexible— de conocer los procesos de intervención y cambio social «desde dentro» y sin sacrificar la visión subjetiva y la dinámica evolutiva de los procesos de cambio.

¿Factibilidad? ¿Es factible el ideal lewiniano de combinar secuencial y eficazmente investigación y acción? ¿Lo puede realizar una sola persona o se necesitan, como reclaman no pocos, roles **conectores** institucionales entre actor e investigador, sobre todo en contextos sociales mínimamente complejos? Éstas no son preguntas triviales o meramente especulativas: las dificultades, el desaliento, los fracasos parciales y discontinuidad observadas en muchas experiencias pueden ser debidas, simplemente, a que, tal como se está intentando, la IA es imposible de realizar y exige modificaciones en la línea sugerida de añadir mecanismos de transición y conexión entre investigación y acción. Y es que,

como se ha indicado, los roles duales plantean muchos problemas, tantos más cuanto mayor sea la divergencia o incompatibilidad entre sus componentes, de tal modo que una gran divergencia entre ellos acarrearía la imposibilidad de que ambos componentes del rol (investigación y acción, en nuestro caso) sean asumidos por una sola persona.

En la medida en que, como ya se ha reiterado, investigar y actuar son funciones marcadamente distintas, la práctica de la IA podría precisar de un tercer rol que al efectuar la vinculación **institucional** —no personal— entre generación de conocimiento y práctica la haga viable. Ése sería el sentido último de la propuesta aquí recogida de un rol conector como un ingrediente preciso de cualquier modelo realizable de utilización de conocimiento. La vinculación institucional supondría una inyección de realismo para la práctica macrosocial de la IA, cuya propuesta inicial, al realizarse en contextos microsociales (el grupo), permitía una conexión personal aparentemente imposible de mantener en contextos más amplios (escuela, comunidad) y con programas más complejos.

INTERVENCIÓN SOCIAL

Abordo ahora las metodologías más técnicas y descentralizadas respecto del conocimiento psicosocial: la intervención y la evaluación social. Aunque, siendo estrictos, no se pueden compartimentar rígidamente los distintos métodos de aplicación psicosocial, separo evaluación e intervención en función de su distinto carácter y objetivos: la evaluación persigue obtener información; la intervención, actuar. Desde el punto de vista procesal, sin embargo, la separación no es rígida ni taxativa. Primero, porque la evaluación es parte del proceso interventivo: la inicial, como «evaluación de necesidades»; la final, como evaluación de resultados; y el proceso de realización, como evaluación o seguimiento procesal. Segundo, porque, como veremos, la evaluación tiene no pocos efectos interventivos.

Comienzo con la **intervención social** de la que esbozo una teoría sistemática estructurada en torno a los siguientes apartados: definición y componentes, cuestiones previas y supuestos valorativos, tipos, estructura, desarrollo de los programas y posibilidad y concepto de una «intervención psicosocial». Utilizo y reelaboro para ello varias publicaciones anteriores: Sánchez Vidal, 1990b, 1991, 1993b y 1999.

Concepto y componentes

Aunque conceptualmente emergente, el tema de la intervención social (IS) es un lugar común del vocabulario psicológico y social actual; se trata de un término muy usado, pero apenas analizado. En efecto, la escasa literatura sobre el tema aparece dispersa entre varios campos teóricos y prácticos (Ciencia Política, Psicología Comunitaria, Trabajo Social, Psicología y Sociología de las Organizaciones, Psicología Social, Salud Pública, etc.), estando indiferenciadamente englobada en temas afines o limítrofes —como los «problemas sociales» y el «cambio social» ya tratados en el Capítulo 3— por lo que algunos aspectos teóricos y prácticos de la IS han sido ya implícitamente considerados. La tarea aquí es describir la práctica social en su acepción más directa y global de actuación que implique una transformación social guiada por unos objetivos por unos valores e intenciones sociales,

por tanto y que aborde la problemática social pero no se limite a ella, sino que incluya también el desarrollo humano y social. Es decir, considerar la «aplicación» psicosocial como parte de una actuación social global, cuyo marco conceptual y operativo intento trazar aquí, y que, aunque se centre en la intervención social como actuación técnica y externa realizada por el interventor, deberá también tomar en cuenta otra vía complementaria y alternativa de actuación —la «acción social»— procesal e interna, realizada autónomamente por el propio colectivo social.

Las definiciones de IS encontradas en la literatura son escasas y poco explícitas. Probablemente es la serie de «Intervenciones Sociales y Comunitarias» incluida desde 1973 por el *Annual Review of Psychology* (Cowen, 1973; Kelly y otros, 1977; Bloom, 1980; Iscoe y Harris, 1984; Gesten y Jason, 1987; Heller, 1990; Levine y otros, 1993; Repucci y otros, 1999) la más esclarecedora al respecto.

Kelly y otros (1977) definen la IS como «influencias, planificadas o no, en la vida de un grupo pequeño, organización o comunidad [para] [...] prevenir o reducir la desorganización social y personal y promover el bienestar de la comunidad» (págs. 323 y 324). Para Bloom (1980) es «cualquier intervención (preventiva o restauradora) que intente tener un *impacto en el bienestar psicológico* de un grupo de población definido» (pág. 113). Para Caplan (1979), la acción social consiste en «esfuerzos realizados para *modificar los sistemas operativos sociales y políticos* y la actividad legislativa y reglamentadora relativa a la salud, la educación y el bienestar y a los campos religioso y correccional, con el fin de mejorar a escala comunitaria la provisión de suministros físicos, psicosociales y socioculturales básicos y la organización de los servicios para ayudar a los individuos a confrontar sus crisis» (pág. 72). Según Iscoe y Harris (1984), la IS pretende «la mejoría de la condición humana a través de esfuerzos dirigidos principalmente hacia la asistencia de los pobres, menos privilegiados y dependientes para enfrentarse con los problemas y mejorar o mantener la calidad de vida» (pág. 334).

Seidman (1983) concibe la IS como «la *alteración de las relaciones intrasociales* —entre individuos, grupos, asociaciones e instituciones— [...] planificadas y no planificadas [...] intencionales y no intencionales [...] [que] [...] tienen un impacto en la calidad de vida de la sociedad o en las circunstancias de grandes números de individuos o grupos [y que] ocurren como resultado de la operación de varios procesos [...]:

- 1) *distribución de derechos, recursos y servicios*;
- 2) *desarrollo* de bienes, recursos y servicios —materiales y simbólicos— que mantienen e intensifican la vida;
- 3) la *asignación* de *estatus* dentro de la totalidad de las tareas y funciones sociales que involucran roles y prerrogativas» (pág. 12).

Para Kaufmann (1987), intervención es una **interacción intencional y selectiva** entre dos o más actores sobre la base de una relación sujeto-objeto en que el interventor ocupa una posición de ventaja desde el punto de vista de las intenciones y recursos disponibles. Los resultados de la intervención dependen, también, de la selectividad de la acción y de la reacción de sus destinatarios. A nivel más amplio, implica la relación entre sistemas sociales. La intervención social puede ser sistematizada según las formas de **coordinación** de la acción en actores que persiguen sus propios intereses, el tipo de **transacción** entre los actores y las **razones** por las que esos actores actúan conforme a lo estipulado.

Barriga (1987) concibe la «intervención psicosocial» como una *mediación* entre dos partes o sistemas: el cliente y el medio. Incluye una *autoridad* y una *intencionalidad* (Dubost, 1987) emparentada con la idea de «cambio planificado». Implica: participación activa del sistema cliente; alcance sistémico; compromiso personal del profesional; y una concepción democrática y optimista sobre las posibilidades de los humanos de regir su propio destino. La intervención psicosocial está constituida por tres sistemas correspondientes al agente profesional, al agente cliente y al sistema de interacción entre ambos. Sus supuestos —ligados a la investigación-acción lewiniana— son: valores democráticos y humanistas; concepto del hombre como agente; valor mediador de los contextos sociales y del rol consultor; carácter evolutivo del proceso; papel de los comportamientos humanos simbólicos; y diferenciación profesional-cliente.

Luque (1988) refleja desde el campo de los servicios sociales una concepción similar. Recoge las referencias de la literatura a la autoridad que fundamenta la intervención y a la intencionalidad que la subyace. Desde el punto de vista de la autoridad (Andoino, 1980) la intervención puede ser *impositiva o respondiente* según que, respectivamente, se actúe coercitivamente desde fuera o se responda a una demanda de ayuda, según que, de otro modo, se asuma o no que el poder es compartido con la comunidad. Desde el punto de vista de la intencionalidad subyacente se pueden distinguir tres tipos de acciones según la orientación de la IS: «*decisionales*», orientadas hacia la solución de problemas sociales; *analíticas*, hacia el esclarecimiento de sucesos y procesos sociales; y *demostrativas* hacia la producción de conocimiento. Esta tipología se acerca, como puede apreciarse, a la ya citada en la IA lewiniana. Cita también Luque las *funciones* que Valcárcel (1988) atribuye a la intervención social o psico-social: preventiva, impulsora o dinamizadora y terapéutico-integradora.

Definición

Intervención y acción social. Captada ya la idea general de lo que es la IS conviene distinguirla de otra modalidad práctica distinta de abordaje de los temas sociales presente en la literatura bajo diferentes formas y nombres y que llamaré «**acción social**». Si, simplificando, la IS es un enfoque técnico y externo protagonizado por el interventor profesional, la acción social sería una estrategia protagonizada por la comunidad o el colectivo social y centrada en el proceso y en la propia acción, no en la intervención externa y ocasional. Y es que la noción de intervención desde fuera se ajusta más a la actuación profesional clásica. Pero es contestada por muchos por su carácter externo y por el relativo protagonismo del profesional en el proceso, en detrimento de la comunidad. La alternativa sería la «*acción social*», un proceso interno de organización o desarrollo de la propia comunidad protagonizado por ella misma que el profesional se limita a animar o impulsar como recurso externo. La acción social correspondería más a actuaciones como la organización social, la educación popular u otros que usan metodologías activas y participativas como la investigación-acción participativa. Como se ha indicado, y a diferencia de la IS, el papel del profesional no es aquí el de «director», sino sólo de animador, catalizador o impulsor de la acción de los otros, la comunidad o los colectivos sociales.

Teniendo en cuenta las aportaciones anteriores, podemos definir simplídicamente la IS como una *acción intencionada desde la autoridad para cambiar una situación que según algún criterio se considera intolerable o marcadamente alejada de unas pautas ide-*

ales de funcionamiento humano o social. Criterios con que se suele justificar la intervención son la necesidad, el riesgo, el peligro de conflicto o de daño inminente para alguien o algo, el maltrato físico, psicológico o social, la injusticia o desigualdad social o la incompatibilidad con valores y normas socialmente tenidos por básicos. Más detalladamente, la IS es una acción externa, intencionada y autorizada para cambiar (a mejor, se supone) el funcionamiento de un *sistema social* (grupo, colectivo, institución, comunidad, organización, servicio, etc.), que, perdida su capacidad de autorregularse, es incapaz de resolver sus propios problemas o alcanzar metas vitales deseadas. La intervención supone una *interferencia (responsiva o impositiva)* en la vida de la gente y persigue un cambio. Amplío y aclaro las ideas y calificaciones básicas de la IS contenidas en la definición:

- Se trata de una acción *externa* al propio sistema social, ya que éste ha perdido su capacidad de autorregularse y responder a problemas significativos que se presentan.
- *Intencional.* La IS es una empresa humana deliberada con una intención: ayudar, prevenir un peligro, resolver un conflicto o crisis, prestar un servicio, desarrollar capacidades, etc. No es una acción casual o fruto del azar. Como elemento distintivamente humano, las intenciones subrayan dos importantes aspectos (e introducen dos perspectivas analíticas adicionales) de la IS:
 - 1) su carácter de *interacción social selectiva* en función de quién sea «el otro» y del contenido de las intenciones del interventor;
 - 2) una serie de implicaciones éticas ligadas a esos dos aspectos, el «otro» y las intenciones interventivas.
- *Autorizada.* El interventor puede interferir o intervenir porque posee una autoridad política, científico-técnica, moral, etc.
- Persigue un *cambio social* (no individual) en una dirección marcada por los *objetivos* de la intervención. Como ya se indicó en el Capítulo 3, la noción de «intervención» añade la direccionalidad señalada por los objetivos a la idea más neutra y «adireccional» de «cambio social».
- El sistema social ha *perdido* la *capacidad de autorregularse*, de regir «su» propia vida, resolver efectivamente los problemas y las cuestiones significativas que se le presentan y alcanzar las aspiraciones y los fines básicos: educar a los niños, obtener la seguridad vital, asociarse con otros, conseguir un servicio o equipamiento, mejorar su entorno, etc. Es precisamente porque el sistema —o alguna parte suficientemente importante como para afectar al conjunto— ha perdido «su» capacidad de funcionar por sí solo, por lo que se hace necesaria una acción externa que evite la perpetuación —o el deterioro— de la situación indeseable. (Entendámonos, son las personas, no los «sistemas» quienes se marcan objetivos y tienen capacidad de regirse por —y voluntad de conformarse a— esos objetivos. Hablar de la capacidad de regulación de los sistemas sociales es una forma abreviada de referirse a la capacidad colectiva de las personas que los forman para decidir, dotarse de normas y conformar —o no— su comportamiento a esas normas. Por eso he entrecomillado los posesivos en el texto. El tema es algo más complejo desde el momento en que los sistemas sociales implican algo más —relaciones, normas, reglas, contratos, etc.—. Sin embargo, no podemos perder de vista el carácter de «productos» —producciones— humanos, no de estructuras cosificadas y objetivas con intencionalidad o voluntad propia, de esos aspectos sociales influyentes y añadidos).

Componentes

En 1978 Goodstein y Sandler trataron de responder al reto lanzado en 1969 por Miller sobre la contribución de los psicólogos al bienestar humano con una interesante (y polémica) formulación de las distintas formas que podía tomar esa contribución, Usaron cuatro elementos básicos —a los que he añadido un quinto, los objetivos— para caracterizar y clasificar las actuaciones psicológicas que se pueden generalizar para el conjunto de intervenciones sociales.

- Blanco o *destinatario*, la intervención. Aquello —o aquellos— a los que ha de afectar en la actuación: familias, escuelas, la comunidad, un servicio o equipamiento, los líderes sociales, etc.
- Objetivo o *meta* que se persigue en la intervención: «curar», prevenir, rehabilitar, desarrollar personas o dimensiones sociales, detener o acelerar un proceso, interesar a un grupo, reducir tensión intergrupala, etc.
- *Contenido* técnico; qué se va a hacer o inducir para alcanzar los objetivos: educar, concienciar, promover una ley, montar un servicio, aportar ayudas económicas, proteger personas o grupos, ayudar terapéuticamente a individuos, y así sucesivamente.
- *Estilo interventivo*, que no se refiere al «qué» se hace (qué se persigue o qué va a hacerse para lograrlo), sino al *cómo* se hace: la manera o el estilo de llevar a cabo las acciones —sobre todo la forma de *relacionarse* con el «otro», con los actores sociales— con independencia de los resultados logrados. Incluye aspectos como: quién (o cómo) identifica al destinatario de la intervención; quién define los objetivos de la intervención; qué criterios se usan para valorar sus resultados; qué tipo de relación se establece entre el interventor y el destinatario de la intervención, el grado de actividad e iniciativa de uno y otro en el proceso interventivo o los valores (participación-dirigismo, autonomía-dependencia, eficacia-autoconciencia, igualdad-diferenciación, etc.) que se intentan promover en ese proceso. El estilo interventivo permanece con frecuencia implícito conformando los dos grandes bloques antes señalados en relación con la intencionalidad hacia «el otro» social: la *fundamentación valorativa* de la intervención, por un lado, y la forma de interacción o relación social entre interventor y destinatario, por otro.
- *Base científica*: el cuerpo de conocimientos que fundamenta la intervención asegurando la conexión entre la parte intencional (objetivos perseguidos) y la racional (contenido técnico), garantizando de ese modo que las acciones programadas conducen a los objetivos buscados y no quedan en meras «buenas intenciones».

En la realidad, la denominación «intervención social» funciona como paraguas semántico usado para cobijar las *actuaciones* más *diversas* en cuanto al blanco, los objetivos, el contenido, el estilo interventivo y los conocimientos de base: las actuaciones y los programas como vales de comida o las tarjetas de transporte, los salarios mínimos, el amparo y la reeducación a niños maltratados, la legislación protectora de grupos en situaciones de riesgo o discriminación, el desarrollo de recursos y el fomento de la participación de grupos comunitarios, la provisión de instalaciones para actividades de barrio, el transporte para minusválidos, las actividades para mayores, la rehabilitación de colectivos o barrios, el desarrollo integral de zonas, la prevención de la delincuencia, la promoción de redes sociales, la reorganización de servicios, etc. Esa diversidad de los contenidos reales de la IS varía,

además, en función de parámetros contextuales concretos como el ambiente sociopolítico (democracia o autocracia; se valora la igualdad o el productivismo capitalista, etc.), el clima social (reivindicación social activa o pasividad y aceptación conformista del dictado de las elites políticas y económicas) y la marcha de la economía: si no va bien y no hay excedentes, difícilmente se generarán acciones y programas sociales.

Por otro lado, los componentes de la IS citados (los tres primeros, sobre todo) pueden servir para identificar y *clasificar* los distintos tipos de intervención. Así, si el destinatario es social (un colectivo) y lo son sus objetivos (aumento de cohesión social) y contenidos técnicos (promoción del asociacionismo), hablaríamos de una intervención social. Si el destinatario (personas), los objetivos (mejora de la salud mental) y las técnicas (psicoterapia) son psicológicos, hablaríamos de una «intervención» psicológica (acción psicológica, sería más apropiado). Más adelante consideraré la posibilidad de una «intervención psicossocial».

La IS adquirirá uno u otro carácter o significado según que el destinatario sea el conjunto de la sociedad o los más débiles; que el blanco sea aumentar el bienestar (o la calidad de vida) de todos o disminuir las desigualdades; que el estilo interventivo sea tecnocrático y dirigista (de arriba abajo) o participativo (intervención comunitaria). Tampoco tendrá las mismas implicaciones o significado ético o político en cada uno de los supuestos mencionados. Así, tomando los dos tipos de IS implicados en las diferenciaciones anteriores, una intervención centrada en el conjunto de la sociedad (o en las clases medias) y dirigida a aumentar su calidad de vida global tendrá una marcada rentabilidad política (y profesional), aunque sea éticamente cuestionable (mirada desde el prisma del valor de justicia social). Por el contrario, una intervención centrada en las minorías más débiles o vulnerables, dirigida a disminuir sus diferencias con las mayorías «instaladas» y a aumentar su poder mediante la participación social, tendrá probablemente menor rentabilidad política pero mayor mérito moral desde el punto de vista de la justicia social o supraindividual. La idea de «social» implicada en ambas variantes de intervención social es bien distinta: equivale a *intervención global* en el primer caso; a intervención para disminuir las distancias sociales y aumentar la *justicia social*, en el segundo.

Cuestiones previas

Se examinan ahora brevemente algunas complejas cuestiones generales —éticas, políticas y relacionales— que plantea el concepto de IS y, después, las asunciones que a partir de ellas hago para aclarar más la noción de IS explicitando unos determinados supuestos valorativos e ideológicos. Seleccione cuatro cuestiones previas —legitimidad, intencionalidad, autoridad y racionalidad— añadiendo también la eventual contradicción entre fines y medios que subyace a algunas formas de intervención. Dada la complejidad y «virginidad» analítica de tales temas, me limitaré a plantear las cuestiones y a apuntar algunas opciones ante ellas. Remito al lector a mi libro (Sánchez Vidal, 1999), donde se contemplan con más amplitud los aspectos éticos de la IS. La Figura 4.4 recoge las cuestiones básicas y las opciones o «soluciones» sugeridas a cada una.

Contradicción medios-fines

La IS, tanto deficitaria como desarrollista (centrada en eliminar problemas o necesida-

Figura 4.4 Cuestiones previas en la intervención social (IS) (*Sánchez Vidal, 1991 y 1999*).

| Tema | Cuestiones | Opciones / «soluciones» |
|---|--|--|
| Contradicción medios-fines | Posible oposición. Fines: autonomía y desarrollo personal y social. Medios: intervención externa. | IS incluye: Desarrollo de recursos y participación social. Respetar valores / metas de la comunidad. |
| Legitimidad | Justificación de interferir en vida de la gente y relaciones sociales en general y en cada caso concreto. IS: ¿derecho y/o deber? | Justificación general: solidaridad social y responsabilidad pública. Justificación concreta: Añade capacidades comunidad. Respetar valores básicos gente. Enfoque interventivo dual: <ul style="list-style-type: none"> • resolver problemas actuales. • estimular competencias. |
| Autoridad | «Credenciales» para intervenir. | Autoridad política ⇒ mandato democrático. Autoridad técnica ⇒ conocimiento y habilidades prácticas. Autoridad moral ⇒ violación flagrante de valores básicos: injusticia, pobreza, etc. |
| Intencionalidad científico-técnica | Riesgos ligados a abuso de las buenas intenciones: ineficacia práctica, ocultación del autobeneficio y anulación del otro. | Desvelar y controlar intenciones. Vigilar «agendas ocultas». Evaluar resultados. |
| Racionalidad | Cuestionada por: Efectos indeseados acciones. Efectividad de racionalidad política. | Formación teórica y técnica. Evaluación de programas. Programas piloto. Tener en cuenta grupos de interés y distribución del poder. |

des y en desarrollar personas o colectivos), puede implicar una flagrante **contradicción** entre los **fines** perseguidos (aumentar la capacidad de confrontar problemas y la autonomía y el desarrollo personal y social) y los **medios** para conseguirlos (la intervención externa). Dicha contraposición es visible en la literatura, donde tradicionalmente se han distinguido (así, Rothman y Tropman, 1987) dos enfoques distintos de trabajo: aquellos ligados a la planificación social y a la prestación de servicios profesionales, que podemos llamar de **arriba abajo** (*top-down*) que responden fielmente a la noción de intervención social; y aquellos centrados en la «organización social» y el desarrollo de recursos humanos y sociales, de **abajo arriba** (*bottom-up*), que responden al concepto de más arriba actuación caracterizado como «acción social».

¿Es posible resolver la contradicción y anuar las dos líneas de actuación social? Sí, en

mi opinión. ¿Cómo? No considerando excluyentemente, sino conjuntamente, ambas opciones a partir de un concepto *amplio* de IS que incluya tanto la intervención externa y planificada como la organización y el desarrollo de recursos desde abajo (un concepto que haría superflua la distinción entre intervención social y acción social apuntada). Se podrán compatibilizar ambos enfoques si se actúa:

- *Potenciando los recursos* existentes en el sistema social (Capítulo 3): las organizaciones de base, el liderazgo, la capacidad de aprender y crear riqueza, las asociaciones culturales y recreativas, etc.
- Fomentando la *participación* e iniciativa de los actores sociales en aquellos procesos y actividades globales que precisen planificación e intervención: urbanismo, servicios generales, acción política institucional y otros.

¿Quiere esto decir que en la IS *no* se presentarán conflictos entre fines de desarrollo de la autonomía personal y social y los medios intervencionistas usados para conseguirlos? No; esos conflictos pueden aparecer. La cuestión planteada sólo señala (como en otros casos) un conflicto potencial sobre el que habremos de estar alerta y algunas de cuyas «soluciones» se han indicado, pero no eliminan la posibilidad de conflictos ni los resuelve en cada caso, sobre todo porque el riesgo de «error» más corriente en este terreno no es polar, de intervenir o no intervenir, sino de graduación: de desviación respecto del nivel de intervencionismo que respete al máximo la autonomía y capacidad de actuar de los actores sociales sin perder la eficacia interventiva global. De otro modo, la actuación que consiga el óptimo *equilibrio* entre la *eficacia de la intervención externa* y *el respeto ético a la autonomía y capacidad del otro*, a su cualidad de verdadero sujeto —no objeto— de acción social. La posición de *corresponsabilidad* interventor-destinatario cuadraría bien como solución general apropiada al dilema eficacia-autonomía planteado.

Legitimidad

Por **legitimidad** me refiero a la fundamentación o justificación de la IS: al derecho (y también al posible deber) del interventor a interferir en la vida de la gente y en sus relaciones sociales. La cuestión de la legitimidad se ha de plantear tanto en general como en cada actuación particular, sobre todo en relación con la tendencia al intervencionismo social en su triple filiación política, religiosa o profesional. La respuesta a esa cuestión ha sido ya avanzada en la propia definición de la IS y en las consideraciones precedentes sobre el conflicto entre medios y fines. La legitimidad de la IS se fundamenta en la asunción de que el grupo o sistema social carecen de la capacidad de autorregularse en relación con algún tema o situación y necesitan ayuda externa. *No basta*, sin embargo, *asumir*, sin más esa incapacidad; hay que *constatar* fehacientemente (contando con los riesgos de error implicados en todo juicio informado) que tal necesidad existe en cada instancia interventiva. El análisis de la legitimidad se puede afinar más desgranándola en tres consideraciones o dilemas encadenados: la primera, referida a la alternativa genérica de intervenir o no intervenir en la vida y los problemas sociales, la legitimidad general de la IS; la segunda, de nivel o graduación, ligada al grado de impositividad o intervencionismo implicado en la acción; y la tercera, conectada a

la calidad de derecho o deber de la intervención tomando en consideración los dos riesgos simétricos implicados ligados respectivamente a la acción y a su omisión, la inacción:

1. *Liberalismo y planificación total*: intervención-no intervención. Ante una cuestión social, el liberalismo extremo aboga por la inacción, por *laissez faire* y no intervenir: las cosas funcionan mejor en un grupo o sistema social cuando éste dirime por sí solo las cuestiones. Esta postura es inaceptable por dejar a los más débiles e indefensos a merced de su destino y por *negar* los principios de *solidaridad* y *responsabilidad social*, conquistas de la sociedad moderna que aquí se asumen como valores básicos de la IS, entre otras cosas, porque sin ellos poco sentido tiene hablar de intervención social.
2. Injerencia impositiva frente a otras *alternativas menos intervencionistas*, como el fomento de recursos y capacidades de resolver problemas del propio sistema. Ésta sí es una alternativa relevante: sin negar la responsabilidad y solidaridad social, cuestiona qué forma de acción es más deseable teniendo en cuenta el conflicto potencial ya descrito entre la eficacia de la acción externa y el derecho a la autonomía de los colectivos sociales como medio de su desarrollo y *empowerment*. La mera acción técnica externa no sólo puede no ser positiva y deseable, sino negativa y perjudicial, al *interferir* con las capacidades de resolución de problemas del propio grupo social, que difícilmente luchará por encontrar salidas o soluciones si alguien realiza ese esfuerzo por él. Se contribuirá, además, a crear *dependencias* coartadoras que dificultan el desarrollo del grupo a largo plazo.

¿Cuándo podemos considerar, según esto, legítima una acción interventiva externa? En mi opinión, cuando se dan tres condiciones en la intervención:

- Cuando esté *motivada* o justificada. ¿Cuándo estará motivada la IS? En dos tipos de situaciones o condiciones. Uno, si añade algo (conocimientos teóricos, técnicas de evaluación, actuación, dinamización, etc.) de lo que el sistema carece y necesita para conseguir un cierto efecto vital (satisfacer necesidades, resolver problemas, etc.), de tal forma que, de no darse la IS, esos efectos necesarios o beneficiosos no se producirían. Dos, cuando a través de la intervención se aportan medios (económicos, técnicos u otros), se inducen ciertos procesos (dinamización, reivindicación, conexión social, mediación, etc.) imprescindibles o se potencian técnicamente (por medio de estrategias de evaluación, intervención u otras) procesos ya existentes de búsqueda de soluciones. Estos condicionantes dan una visión más *aditiva* y complementadora que impositiva de la IS. Una visión que supone un compromiso entre dos principios éticos básicos: el de *beneficencia* social (utilizar la técnica y el conocimiento para ayudar a los grupos sociales) y el de *autonomía* y *empowerment* de esos grupos, que favorecería su derecho a decidir y actuar por sí mismos y recibir, en consecuencia, los efectos potenciadores de autoatribuirse los efectos de las acciones subsiguientes.
- La intervención adopta una *doble perspectiva* finalista y temporal que resolvería el dilema medios / fines antes planteado, de tal forma que ayude, por un lado, a *resolver* los *problemas actuales* y *estimule*, por otro, la *capacidad* de los destinatarios de enfrentarse a otras situaciones y problemas similares en el **futuro**.
- La actuación es *compatible* con los deseos y *valores* básicos de la *comunidad* y con

su *participación* en los cambios. Quedan pendientes dos cuestiones anexas pero importantes: la legitimidad de las acciones contrarias a los deseos colectivos que el interventor considere precisa (es decir, la intervención impositiva) y la legitimidad de los medios (las técnicas y estrategias) usadas, que, como pista general, habrá que establecer aparte (además de) la legitimidad de la acción en general, la de los medios (coercitivos, manipuladores, etc.) que se piensan usar.

3. ¿Es la IS un derecho o un deber? Las consideraciones sobre la legitimidad de la IS precedentes se han basado en el temor al exceso de *intervencionismo* social, sea por razones profesionales (exceso de celo de los profesionales, que les lleva a meterse en asuntos que la gente puede manejar por sí sola), religiosas («convertir» al otro a nuestro credo como parte del proceso de ayuda «desinteresada») o políticas (imponer al otro nuestra visión política del mundo como parte del cambio social buscado o condicionar la ayuda). El temor es meternos donde no deberíamos, actuar cuando deberíamos abstenernos de ello o hacerlo de un modo poco respetuoso con los otros sociales. El riesgo considerado respecto del intervencionismo es, pues, de acción. Pero falta la otra mitad del asunto: aquellas situaciones en que el profesional debería actuar y no lo hace. Ahí se plantea una responsabilidad por *omisión* de intervenir que va ligada al *derecho* que los colectivos sociales tienen —en nombre de los valores de solidaridad social y responsabilidad pública— a esperar ayuda externa cuando, en función de algunos de los criterios de riesgo, necesidad, peligro u otro, la precisan. Ese derecho del destinatario a recibir ayuda genera un *deber* del interventor de prestarla y, por tanto, de intervenir. Esta doble perspectiva de la IS y de los riesgos ligados (pasarse por exceso de actuación o por defecto u omisión de ella) sitúa el tema de la legitimidad en sus justos términos y pone las bases para responder al otro tema apuntado, pero en el que no entraré para no desbordar con el asunto de la legitimidad este espacio expositivo: la actuación impositiva. Se hace preciso, en cambio, entrar en el terreno de las intenciones subjetivas del interventor.

Intencionalidad

La **intencionalidad** o deliberación de la IS es relativa y discutible dependiendo de la posición del observador respecto del sistema destinatario. Habitualmente el observador externo (interventor o analista) tiende a ver los cambios o ajustes sociales que él o ella no inicia como «naturales» o no intencionados, mientras que aquellos que los han impulsado o apoyado, sí que le atribuirán una intención.

Más relevante es, sin embargo, el análisis ético de la intencionalidad que introduce el rico filón de las valoraciones subjetivas de la IS, en parte ya tratados en relación con el tema de la legitimidad. Desde el punto de vista ético, las intenciones están conectadas a tres temas relevantes: la dialéctica intenciones-resultados (aspectos subjetivos y objetivos de la IS); las intenciones latentes y el autobeneficio del interventor; y la relación de las buenas intenciones y el intervencionismo social con el riesgo de anular al otro. Incluyo unas breves consideraciones sobre los dos primeros temas. El tercero, ligado a los excesos de *buenas intenciones* (políticas, religiosas, profesionales) y a los perniciosos efectos que el *intervencionismo* derivado puede tener sobre la autonomía e iniciativa de los otros, ha sido ya discutido en el apartado anterior:

- *Intenciones y resultados.* Aunque se tiende a justificar éticamente la IS en función de las intenciones altruistas o de otro tipo que motivan al interventor, debe quedar claro que lo que ayuda no son las buenas intenciones, sino los buenos resultados (que serán polivalentes según los valores de los distintos destinatarios de la IS): lo que es bueno para A puede resultar malo para B.
- *Intenciones latentes, autobeneficio y agendas ocultas.* Las intenciones benéficas respecto al otro no excluyen —ni probablemente deben excluir— intenciones latentes, en general ligadas al autobeneficio, que suelen consistir en la búsqueda de una remuneración justa, el mantenimiento de la estima y reputación profesional del interventor, la reclamación de los medios y las condiciones para realizar un trabajo eficaz, etc. Tal *autobeneficio legítimo* (véase el Capítulo 5) debe ser, sin embargo, netamente secundario respecto del beneficio del destinatario de la IS. Debería, también, ser reconocido, y regulado de alguna forma, por las agencias sociales (gremios profesionales u otros) adecuadas. Tampoco hay que olvidar que el exceso de entrega o altruismo social lo acaba pagando el interventor en forma de estrés laboral («quemándose») o incapacitándose de otra forma para ayudar a la gente. De ahí se deriva el mandato de cuidarse a sí mismo para cuidar a los demás y, en el nivel social, la conveniencia de mantener unos intercambios mínimamente igualitarios para que la relación de ayuda pueda durar en el tiempo. Un apartado práctico relevante relacionado es el de las «*agendas ocultas*», que es la forma adoptada por las intenciones socialmente «inconfesables» (y, por tanto, no confesadas) de los distintos actores sociales —incluidos los profesionales— y ligados casi siempre a la búsqueda de poder, prestigio social y otras formas latentes de autobeneficio. En la medida en que esas intenciones permanecen ocultas, tienden a influir poderosamente en la conducta de los actores, creando una aparente incongruencia con la conducta esperable de las intenciones benéficas socialmente confesadas. Incongruencia de difícil detección (sobre todo si no se está alerta) y manejo práctico por parte del interventor, entre otras razones porque ello suele ser parte del fenómeno y de la situación.

Racionalidad

La **racionalidad** supuesta a la IS puede ser cuestionada desde dos fenómenos sumamente frecuentes: los efectos secundarios de las acciones sociales y la importancia de los aspectos políticos (y otros) frente a los puramente racionales en la vida social:

- Los *efectos secundarios* o imprevistos son endémicos en la IS debido a la relativa debilidad de su base científica y a la multiplicidad de las interacciones entre variables sociales, todo lo cual resulta en una gran dificultad de prever o controlar todos los efectos de las intervenciones sociales. La supuesta racionalidad interventiva se verá así comprometida cuando, debido a esa limitada previsibilidad y/o control, los efectos secundarios sean tan numerosos o importantes como los propios efectos básicos o deliberadamente buscados de la actuación.
- Racionalidad científico-técnica y *racionalidad política*. Una constante de la práctica social es la importancia de ciertos factores extracientíficos y extratécnicos a la

hora de hacer realidad las acciones sociales entre los que se pueden destacar los aspectos *relacionales* y, sobre todo, los políticos. Con frecuencia es más determinante para llevar a cabo un proyecto la presión política que se haga sobre quien debe ejecutarlo (o la rentabilidad social o política que aquél pueda derivar) que la correcta documentación de la necesidad y conveniencia real del proyecto. Basándose en esta y otras constataciones algunos apuntan que el interventor debe conocer y utilizar estrategias políticas (y asumir al fin un rol político) si quiere ser efectivo y realista. La cuestión conceptual implícita es la existencia de otras formas de racionalidad válidas y distintas a la científico-técnica en la IS, particularmente la política. La cuestión práctica es la suficiencia o *insuficiencia* del rol de *experto científico-técnico* neutral que ignore los aspectos políticos en la IS. Ambas cuestiones son objeto de una continuada y acalorada polémica que suele polarizar el campo de la acción social entre partidarios de una u otra postura: la neutral y la políticamente partidista.

Autoridad

Como se ha sugerido, la IS contiene, al menos, dos tipos de autoridad: político-social y científico-técnica. Un tercer tipo, la autoridad moral, es postulado más adelante:

- *Autoridad política*. Se basa en el mandato democrático recibido de un colectivo para representar sus intereses y resolver —ayudar a resolver, parece más correcto— sus problemas. En la IS tiene las funciones de iniciar la acción social y dotarla de medios materiales y humanos.
- *Autoridad científico-técnica*. No se deriva del mandato democrático, sino de la experiencia y los conocimientos teóricos u operativos válidos y de las habilidades metodológicas y técnicas adecuadas para diseñar, evaluar y ejecutar eficientemente la IS. Es la autoridad del practicante profesional, psicólogo u otro.

Ya se ha señalado la repetida reivindicación de un componente político en el rol del practicante. El problema asociado es que tal necesidad no se corresponde, en principio, con ninguna de las dos autoridades predefinidas. Es decir, que el practicante social es con frecuencia consciente de la importancia del componente político, pero no tiene una base o autoridad social clara para integrar en mayor o menor grado ese componente en su rol, sobre todo si ya hay otro agente —el político— que asume tal autoridad y titularidad. Esa constatación centra un intenso y no resuelto debate ético que transita incansable por la literatura social y psicosocial.

La dimensión sociopolítica del rol interventivo social podría ser avalada por dos evidencias. Una, la propia cualidad de *sujeto* —no de mera herramienta o medio técnico— del interventor que le otorga una dimensión subjetiva (ligada a las «intenciones» ya discutidas) y, por tanto, el derecho a tener una conciencia y un punto de vista ético y social tanto en el nivel individual como colectivo, aunque ambos estén acotados y modulados por las exigencias (beneficencia, respeto del otro, exigencia de eficacia, etc.) del rol profesional. Es decir, en su calidad de sujeto, *el profesional psicosocial es algo más que un*

mero técnico o experto. Segunda, la propuesta de un tercer tipo de autoridad, la **autoridad moral**, que, junto con las citadas autoridades política y técnica, podría justificar ciertas formas y comportamientos de *activismo social* o de acción social desde abajo a las que podría ligarse el profesional social. La autoridad moral se justificaría en situaciones —de extremada injusticia, desigualdad, marginación, discriminación, etc.— que violan valores éticos básicos pero que no son abordadas desde las autoridades política o técnica. Los movimientos sociales o, en general, la acción social de base podría ser justificada desde ahí en cuestiones como la injusticia flagrante, la desigualdad o violencia extrema, la discriminación de minorías y otros.

En principio, si el practicante social quiere actuar como agente partidista habría de tener algún tipo de autoridad que le respalde o legitime (autoridad moral, mandato o representación de la comunidad o el gremio profesional, etc.) y, en mi opinión, hacer una *opción explícita* (de forma que los colegas y los grupos sociales sepan a qué atenerse) y *reflexiva* respecto de las consecuencias y los costes previsibles a medio y largo plazo: pérdida de objetividad y distancia, identificación social con un grupo dado, dificultad de retornar al rol profesional o trabajar con todos en el futuro, etc. También, cómo no, hay que tener en cuenta las eventuales consecuencias de *no* asumir esa postura o de asumir otra distinta: deterioro de la situación de injusticia, discriminación o marginación, sufrimiento de los más débiles, ahondamiento de las desigualdades, etc. La autoridad y neutralidad del interventor y la intervención social son, en fin, asuntos polémicos y complejos no resueltos y necesitados por tanto de discusión abierta para su deseable clarificación teórica y su apropiado manejo ético en la práctica. En la parte de «ética» del Capítulo 5 se retoma a nivel práctico ésta y otras cuestiones aquí planteadas.

Supuestos valorativos e ideológicos

La IS puede variar notablemente y adquirir muy distinto significado en función de los supuestos valorativos, relacionales e ideológicos que la sustentan. Así, asumiendo una posición liberal extrema, apenas tiene sentido, como se ha dicho, hablar de IS puesto que se asume que el propio sistema social se «autorregula» por medio del autointerés personal, la competencia y la lucha por la supervivencia. Si, por el contrario, se parte de una ideología socialista extrema (hoy prácticamente desaparecida), la IS quedaría absorbida en una planificación casi total en que la iniciativa social o profesional carecería de sentido. La postura democrática se apoya, por otro lado, en el interés general de la mayoría, pero plantea dificultades a la hora de articular los intereses de las diversas minorías marginadas o de evitar la tutela factual de esos intereses generales por ciertas elites intelectuales o políticas o su manipulación mercantilista a manos de la publicidad o de los medios de masas.

Como colofón de la breve discusión anterior de las cuestiones previas y generales de la IS, aquí se asume una serie relativamente amplia y general de presupuestos compatibles con muchas, pero no por todas, las orientaciones y variantes de IS. Los siguientes:

- *Intervencionismo social intermedio* entre la planificación total, por un lado, y el liberalismo individualista absoluto (*laissez faire*), por otro. Se asume el «Estado del bienestar» como marco político-social global, sin dejar de ignorar su relativa crisis

en los países industrializados, y su inexistencia real —aunque sí ideal— en las sociedades en desarrollo.

- *Solidaridad social y responsabilidad pública* en la resolución de los asuntos comunes y problemas sociales: su solución corresponde coordinadamente al gobierno organizado y a la sociedad en su conjunto sobre la base de que tales asuntos y problemas afectan —deben afectar— a todos los ciudadanos y no sólo a aquellas personas o grupos que los padecen directamente. La asunción de *corresponsabilidad* ciudadanos-gobierno evita los dos peligrosos extremos que acechan a la IS: la responsabilización exclusiva de los individuos por sus acciones y situación social, que derivaría en la irresponsabilidad y pasividad pública ante problemas y desigualdades propia del liberalismo; el «vaciamiento» tecnocrático de la responsabilidad popular cedida al gobierno, lo que impediría a los individuos hacerse cargo de sus vidas y responder de sus acciones, un panorama psicológico y socialmente «imposible» para la IS que debe incluir tanto la responsabilidad individual por los asuntos personales como la responsabilidad pública por los asuntos sociales.
- *Democracia política y participación* de los ciudadanos en la gestión política en general y, variablemente según las modalidades, en la IS en particular. Mientras que la inexistencia de democracia dificulta —no imposibilita— la realización de un gran número de orientaciones interventivas, deja sin resolver el citado problema de cómo articular los intereses de las minorías cuando las decisiones, y las orientaciones de los programas, corresponden a los intereses mayoritarios pero perjudica a las minorías.
- Un *concepto amplio de intervención* que incluya tanto la acción «desde arriba», basada en la aportación de ayuda externa (planificación, coordinación, servicios profesionales, ayuda económica...), como el *desarrollo de recursos* personales y sociales («desde abajo»).
- Existencia de una doble *autoridad* que fundamenta —y, junto con democracia y participación, legitima— la acción social: *política*, derivada del mandato democrático asignado a los representantes de los ciudadanos; *científico-técnica*, derivada del conocimiento, la experiencia y las habilidades válidas de practicantes apropiadamente formados. Esa autoridad *no excluye* ni es incompatible con la participación activa de personas y colectivos sociales (voluntarios, colectivos, organizaciones no gubernamentales) concernidos y capaces, en diversos niveles de responsabilidad y colaboración con los titulares políticos y técnicos primarios. La **iniciativa social** desde abajo sería pertinente tanto como complemento habitual de la acción social «desde arriba» como en situaciones socialmente lacerantes (injusticia, marginación, maltrato...) en que sería apropiado invocar una autoridad *moral*.

Contenido y modalidades

Chin y Benne (1985) han descrito desde la perspectiva organizacional tres tipos de estrategias generales de intervención («cambio planificado») en los «sistemas humanos» que denominan empírico-rationales, normativo-reeducativas y coercitivas:

1. *Estrategias empírico-rationales*. Parten de las premisas racionalistas y utilitaris-

tas tan caras a la Ilustración y el liberalismo: el hombre es esencialmente racional y, si lo conoce, tiende a seguir su propio interés. En consecuencia, el cambio que se busca debe ser justificado presentando racionalmente a las personas blanco del cambio los argumentos a su favor. Así pues, la forma general de actuación preferida por esta corriente es la *extensión del conocimiento* y sus estrategias principales:

- La investigación básica y diseminación del conocimiento por medio de la educación.
- La selección y reemplazo del personal para mantener el funcionamiento de un programa u organización.
- El análisis del sistema social que se pretende modificar por un consultante para sensibilizar a los gestores del sistema sobre nuevas posibilidades funcionales de aquél o sobre un uso más racional de sus recursos.
- La investigación aplicada y los sistemas de conexión (*linking systems*) apropiados para la difusión pública de resultados. Ejemplo de esta línea sería la difusión de nuevas tecnologías realizada por Rogers y Shoemaker (ya revisada). Parte importante del proceso difusor es la conexión de las distintas partes implicadas en el proceso: investigador básico, investigador aplicado, practicante y consumidor o usuario.
- Utopías (así, «el diseño de la educación del futuro») sobre el funcionamiento social del futuro que, a propuesta de variados semilleros de ideas (*think tanks*), polarizan las aspiraciones colectivas y las orientan —en función de predicciones más o menos fundamentadas— en direcciones determinadas.

2. *Estrategias normativo-reeducativas*. Sin negar la racionalidad humana, este tipo de estrategias ponen el acento en las *normas socioculturales* que mantienen la práctica institucional y en la *conformidad* de los *individuos* con esas normas socialmente fundadas y comunicadas. De ahí se derivan dos orientaciones complementarias de cambio:

- *estructural*, centrada en el cambio de valores, normas, roles institucionales y otras pautas del sistema social;
- *procesal* y personalizada, dedicada a modificar el compromiso o la conformidad de las personas con esas pautas.

O lo que es lo mismo: el cambio de la orientación normativa del sistema y el del compromiso de sus miembros con las nuevas pautas. ¿«Suenan» familiar esta «música»? En efecto: se trata de una generalización del enfoque de cambio psicosocial de Lewin. Notas comunes a este tipo de estrategias son: la participación de los sistemas cliente en los cambios; la relación colaboradora entre las partes implicadas; la articulación del problema en torno a las orientaciones normativas, no en torno a la información; hacer consciente lo inconsciente; y usar el aprendizaje selectivo. Y sus estrategias básicas podrían resumirse en:

- Mejorar las capacidades de solución de problemas del sistema destinatario del cambio (en realidad una estrategia racional).
- Liberar y desarrollar el potencial de las personas en los sistemas sociales.

3. *Estrategias coercitivas*, basadas en la aplicación del *poder* político, económico o de otro tipo, sea ese poder legítimo (la autoridad) o no, para cambiar los fines o la estructura relacional del sistema. Aunque el poder es parte también de las otras estrategias, aquí es mecanismo central. Algunas modalidades ilustrativas de esta orientación serían, según los autores:
 - La oposición no violenta en forma de desobediencia civil, insumisión militar o fiscal u otras variantes utilizadas por figuras carismáticas como Gandhi o Luther King y por ciertos movimientos sociales.
 - El cambio político institucional, que utiliza las instituciones políticas para generar transformaciones legislativas o judiciales. Limitaciones de estas estrategias son el largo plazo preciso para sentir sus efectos y la necesidad de crear una conciencia social previa de cambio para que surtan efecto.
 - La recomposición y manipulación de elites de poder mediante el cambio revolucionario masivo del estilo de las insurrecciones marxistas o anticolonialistas.

Aun considerando la amplitud de las estrategias sugeridas, la propuesta de Chin y Benne reflejan una concepción marcadamente intervencionista del cambio social reminiscente del predominio pasado de la idea de «planificación» (similar al que hoy sufrimos con la de «globalización») como cambio organizado desde arriba y, en principio, no participativo. Se echa, así, de menos una puesta al día basada en estrategias complementarias de acción social más participativas y desde abajo como la *organizacion social* (acción solidaria para generar una base de poder colectivo en que fundamentar las reivindicaciones de los más débiles), el *análisis institucional* y la creación de *settings* (modificación de las instituciones sociales y creación de otras nuevas con distinta orientación y fines) o *abogacía social* para reformar prácticas indeseables de sistemas institucionales y de prestación de servicios.

Existen otras tipologías de la acción social, como ya se apuntó al describir el cambio social. Podemos, por ejemplo, asimilar a la IS los tipos de cambio social distinguidos en el Capítulo 3 según los *objetivos* de las acciones: prestar servicios, desarrollar recursos humanos, prevenir problemas, reconstruir estructuras sociales y promover cambios sociales. También podemos clasificar las intervenciones sociales según el *destinatario* o el nivel social de ese destinatario. Rappaport (1977) ha usado a ese respecto los niveles individual, organizacional, comunitario e institucional, y «societal» (el conjunto de una sociedad); Fisher (1982a) ha añadido los niveles relacional, pequeño-grupal e internacional. Más arriba distinguí dos formas generales teórica y prácticamente diferentes de IS, según su distinto blanco y orientación general, que a su vez implican dos formas de entender lo social («la socialidad»):

- Intervención social en el sentido de que se actúa con grupos y colectivos, no con individuos (acción individual): dirigida, en principio, al conjunto de una comunidad o sociedad y, en la práctica, a grandes mayorías sociales, tratando de paliar un problema tenido por general (así, la «inseguridad ciudadana») o de aumentar el nivel social de algo (calidad de vida, bienestar). La «socialidad» es aquí entendida como *su-*

praindividualidad.

- Intervención social como *justicia distributiva*: centrada en las *desigualdades* y desequilibrios sociales de poder y recursos, y en las minorías que suelen padecerlos. Lo social es sinónimo aquí de injusticia o desequilibrio de poder (o de cualquier otra dimensión social importante) entre grupos o colectivos, en el sentido sobreentendido de expresiones como «la cuestión social» o los «problemas sociales».

Aunque los destinatarios o las estrategias de ambas variantes interventivas pueden solaparse, se trata de dos conceptos distintos de IS de los que, en países desarrollados con clases medias amplias y numerosas minorías marginadas, se derivan dos prácticas distintas. La IS *colectiva*, más general y mayoritaria, va dirigida a fomentar la calidad de vida de las clases medias y los grandes grupos sociales: amas de casa, mayores en general, niños en edad escolar, etc. La IS *distributiva*, más política, marginal y minoritaria, trata de aumentar el poder y las oportunidades de los grupos más débiles y desfavorecidos (parados, drogadictos, sin techo, mayores más necesitados...) y paliar las desigualdades sociales. La primera tendrá más apoyo social y tiende a «resistir» y a mantenerse en épocas de crisis económica. La segunda, con apoyos minoritarios e indirectos (en momentos de solidaridad social decreciente), es más vulnerable a los recortes sociales por tener, en principio menor rentabilidad política y profesional aunque más mérito moral.

Estructura funcional y social

La IS se compone de tres procesos funcionalmente distintos, pero dinámicamente superpuestos e interactuantes; técnicos, estratégicos y valorativos (Sánchez Vidal y Musitu, 1996), que describo a continuación. Más adelante examino la estructura social, los niveles y actores implicados. La Figura 4.5 sintetiza la estructura funcional de la IS y la naturaleza de sus componentes.

Técnica. Es el componente *instrumental*, el «cómo hacer las cosas» de la IS; indica cómo aplicar conocimientos, diseñar programas, ejecutar acciones y métodos, y cómo evaluar necesidades y resultados. Es un instrumento para conseguir resultados: el fin y la justificación de la técnica social es la *eficacia* de los programas. Es, pues, importante en la medida en que, garantizando los resultados de las acciones emprendidas, aporta soluciones: ayuda a la gente a resolver problemas y a hacer realidad sus aspiraciones. Se basa, en última instancia, en el conocimiento científico que habría de indicar cómo conectar los objetivos deseados con las acciones instrumentales para alcanzarlos. En realidad, ya hemos visto que la cosa es más complicada, puesto que la «teoría» es sólo uno de los varios determinantes del proceso de «aplicación» psicosocial. En la medida en que la determinación de las acciones y los métodos que se han de usar para producir (previsiblemente) unos resultados buscados es el «núcleo» del proceso técnico, este componente es en gran parte de diseño o «de pizarra», demandando sobre todo capacidades de previsión y proyección.

Estrategia. Asegura el tránsito del diseño racional o ideal a la realidad concreta y actual, de forma que las soluciones ideadas son —además de socialmente deseables, científicamente fundadas y técnicamente correctas para producir unos resultados— viables, *realizables*. Su referente último es la realidad social concreta. La destreza central requerida no es aquí —como en la técnica— idear, prever y preparar (de acuerdo con principios éticos y científicos), sino, teniendo los pies en el suelo, *reconocer esa realidad* y sus con-

dicionantes específicos. Comprende aspectos como: abordaje de los temas elegidos (¿hay soluciones técnicas para ellos?), acceso a —y motivación de— las personas y los grupos (entrada en el sistema social, dinamización y superación de resistencias al cambio...), disponibilidad de medios (materiales, de personal, etc.) y mantenimiento del programa y las personas participantes. La estrategia es tan necesaria como la técnica para alcanzar resultados: de nada vale un excelente diseño de soluciones si son irrealizables en un contexto y momento dados. Y viceversa: no hay manera de resolver problemas o alcanzar metas sociales deseadas si, por más recursos y voluntad social que se ponga, las soluciones técnicas no existen. De ahí que la «abordabilidad» técnica sea una parte nada despreciable de la estrategia en sentido amplio.

Aspectos valorativos. Guían y orientan la intervención. Definen principios positivos que se deben seguir y negativos —que se han de evitar o censurar— que *orientan* la *fijación* de objetivos y la evaluación de resultados señalando las potencialidades y límites de la IS. A nivel concreto, premian o censuran la conducta del interventor a partir de pautas socioprofesionales derivadas de los principios generales y determinan la conducta correcta en cada caso y situación desde el punto de vista valorativo considerado: *ético*, *político*, relacional u otro. Estos aspectos abarcan un conjunto heterogéneo de dimensiones (ética, política, social y relacional) generalmente ignoradas o supeditadas a los aspectos técnicos o estratégicos, aunque algunas cuestiones éticas o políticas hayan encendido intensos debates. Habilidades requeridas en el manejo de estos aspectos son la clarificación, la deliberación y el juicio iluminados, no desde principios científicos como en la técnica, sino desde principios y valores éticos, políticos, sociales y relacionales.

Destaca aquí el trabajo seminal de Bermant, Kelman y Warwick (1978). Los aspectos

Figura 4.5 Estructura de la intervención social (Sánchez Vidal, 1996).

| Componentes | Descripción |
|--|---|
| Técnica | Metodología para diseñar, evaluar y ejecutar intervenciones eficaces ⇒ alcanzan objetivos buscados. Diseño ideal / racional Criterios últimos: eficacia, resultados. |
| Estrategia | Cómo hacer realidad la intervención conectando diseño ideal con realidad social concreta. Viabilidad práctica: cómo usar mejor medios. <ul style="list-style-type: none"> • internos, del interventor. • externos, motivación y recursos sociales. |
| Aspectos valorativos: éticos, políticos | Orientan objetivos, criterios de evaluación y conducta del interventor según valores sobre lo que es bueno /malo. o políticamente conveniente / inconveniente. Juicios de valor desde ideales éticos / políticos. Centrados en proceso más que en resultados. |

éticos y del rol práctico son tratados con más amplitud desde el punto de vista práctico en el Capítulo 5. Algunos temas y cuestiones valorativas importantes de la IS son: los criterios de bondad y maldad para definir los fines y las pautas de evaluación de las intervenciones y del comportamiento del interventor; la determinación de cuándo y con quién intervenir (criterios y destinatario de la intervención); los valores explícita e implícitamente promovidos por la IS en general y por cada tipo de acción en concreto; las implicaciones políticas y los cambios en la distribución social del poder en función de las intervenciones; la implicación (o alineamiento) del interventor con alguno de los grupos sociales involucrados y las consecuencias derivadas. Algunos de esos aspectos han sido ya comentados al hilo de las cuestiones previas (y los supuestos valorativos) precedentes, siendo centrales para definir el tipo de relación (asimétrica supraordinada o subordinada, de colaboración) establecido con la IS y el rol desempeñado por el interventor.

Desde el punto de vista práctico se puede asumir que los tres aspectos son *funcionalmente autónomos*, esto es, que cada uno tiene su propia lógica de funcionamiento y debe ser planteado —y solucionado— en su propio ámbito: los aspectos técnicos en el ámbito técnico, los de viabilidad en el estratégico y los de juicios o decisiones en el ámbito valorativo. Eso significa que no se pueden solucionar problemas técnicos con criterios estratégicos o políticos, como no se pueden responder cuestiones éticas o políticas con criterios técnicos. Así, hay cuestiones «sólo» contestables desde principios valorativos: ¿a quién debe dirigirse la intervención? Otras cuestiones se podrán responder desde principios científicos: ¿cuál es la solución más eficaz para el tema X? Otras, en fin, sólo hallarán solución desde criterios estratégicos: ¿por dónde o con quién entramos a trabajar? ¿cómo interesaremos o movilizaremos a tal o cual grupo? etc,

La autonomía funcional afirma el derecho de cada aspecto a ser considerado *per se* en el proceso interventivo en lugar de sacrificar unos (los aspectos «blandos» o valorativos) a otros (los «duros», técnicos o económicos). Tiene, sin embargo, un límite: ni los distintos aspectos tienen «fronteras» nítidas y definitivas, ni están solos. Bien al contrario, lo típico de la acción social es la mezcolanza de aspectos y su *interacción* dinámica, de forma que la mayoría de las cuestiones mínimamente complejas exigirán combinar (simultánea o secuencialmente) los tres tipos de criterios —técnicos, estratégicos y valorativos—, lo cual no ha de significar ni confundir unos criterios con otros, ni ignorar unos en beneficio de otros, ni perder la capacidad de identificar esos criterios analíticamente para abordarlos desde su propia lógica y perspectiva.

Estructura social: niveles

Ya se ha comentado que la denominación general de intervención social ampara en realidad una variada amalgama de programas de variable nivel y contenido. Desde la perspectiva más práctica es útil, sin embargo, distinguir dos niveles —central y local— que servirán para situar la complejidad real y la diversidad de *inputs* y actores que concurren en la IS.

Nivel centralizado, ligado a la acción estatal y regional. En este nivel la IS es, básicamente, *política social* y planificación global. La primera se nutre de idearios políticos y se plasma operativamente en leyes. Es un nivel esencialmente *impersonal* o indirecto en cuanto a las relaciones (mediadas por instituciones y medios de masas) que el practicante y el político entablan con su entorno social. El practicante tiene aquí el papel de diseñar mo-

delos de intervención y de planificar y coordinar (evaluar, impulsar y «apoyar» selectivamente) los esfuerzos interventivos locales.

Nivel local: municipal o comunitario. La IS es en este nivel menos política y más técnica: actuación directa y práctica concreta. Está enmarcada, por un lado, por las directrices —ideológicas, legislativas, planificadoras— emanadas del nivel centralizado y, por otro, por la realidad social concreta, con la que el interventor está en contacto *directo y personal*.

Actores y roles

A nivel local o concreto la IS tiene tres protagonistas básicos: político, técnico y comunidad. Examinamos brevemente el papel de cada uno, ya apuntado en los apartados previos y que obviamente varía según la modalidad de la IS y su orientación.

El político. Su papel consiste en iniciar, impulsar —y dotar de medios— la acción social en función de parámetros como: las necesidades y aspiraciones sociales —recogidas y elaboradas por el practicante— a las que la comunidad no puede dar respuesta por sí sola; el ideario general y el programa concreto de la opción política que gobierna.

El practicante, generalmente —pero no necesariamente— profesional. Ejecuta los programas, determinando los objetivos concretos de esos programas y el contenido de las acciones para alcanzar los objetivos (diseño) y ejecutando las acciones (y evaluando los resultados) de forma que los programas sean viables y eficaces para aquello que comunidad y político han determinado como prioritario. El técnico es un «instrumento» que garantiza la eficacia de unas acciones que él diseña y ejecuta en el nivel concreto, pero cuya dirección y coordenadas globales vienen en general dadas desde las directrices políticas y la planificación central. Hay situaciones —crisis, trabajo en organizaciones privadas, situaciones imprevistas, etc.— en que la iniciativa y autonomía del interventor son mayores. Ya se ha apuntado, sin embargo, que el profesional no puede limitarse a ser instrumento al servicio del político o la comunidad ni a ser solamente un técnico en la medida en que como persona o equipo multipersonal tiene también una dimensión subjetiva (formada de valores, intenciones, ideas, etc.), no por secundaria menos importante, que ha de ser articulada con el contenido centralmente técnico de su papel profesional.

Funciona también como los «ojos y oídos» (retroalimentador) del político en la comunidad o contexto social de referencia, aportando información de primera mano sobre el estado de necesidad y opinión de «la calle» en los asuntos sociales. Naturalmente que esta información será tanto más influyente en la medida en que exista —esté socialmente aceptado, económicamente dotado y técnicamente desarrollado— un sistema relativamente objetivo de indicadores sociales que permita objetivar y «rentabilizar» políticamente (como sucede en salud o economía, pero no en el campo social) las carencias, los problemas y las aspiraciones sociales.

La comunidad o el sistema social en general. En principio es el destinatario y sujeto de la IS. «Intenta» resolver sus problemas y alcanzar sus aspiraciones colectivas por sí sola; y (asumimos) pide ayuda externa (intervención) por los cauces más familiares o reconocidos para aquellas cuestiones que sobrepasan sus capacidades y margen de actuación. Delega en el político legitimidad, poder y medios (dinero recaudado) para iniciar y realizar los programas sociales que ayuden a resolver sus problemas y hagan realidad los deseos compartidos, participando en —y controlando— los programas que la afectan

directamente en temas o situaciones que le son vitales.

Ése es el guión nominal. En la realidad, sólo algunas minorías cualificadas participan activamente y generan opinión sobre la comunidad, sus problemas y prioridades, con frecuencia definidos en función de intereses, preocupaciones y puntos de vista sociales, de esas minorías activas. El papel y *protagonismo* de los colectivos sociales *varía* en función del asunto concreto de la intervención, la homogeneidad y cohesión general de la comunidad, de su nivel de iniciativa y de la forma de intervención, dirigista o participativa. Ese protagonismo será máximo en temas socialmente candentes, en colectivos homogéneos y muy cohesionados, con un alto nivel de iniciativa y en modalidades de intervención comunitarias. Tenderá, por el contrario, al mínimo en asuntos poco atractivos o candentes (aunque tengan una gran repercusión a medio o largo plazo, como la planificación de barrios o ciudades), en colectivos heterogéneos y con pocos intereses comunes, sin tradición de movilización o participación y en modalidades interventivas dirigistas o técnicas muy arraigadas en la vida institucional de la mayoría de las áreas urbanísticas, sociales o de otro tipo.

Otros influjos sociales. No se pueden ignorar influencias como las derivadas del clima social actual (neoliberalismo, globalización, «desideologización», débil solidaridad, etc.), los medios de masas y los grupos de interés organizados. *La mentalidad «acreedora»* actual («la sociedad» nos «debe» siempre algo; los individuos tenemos multitud de derechos, apenas deberes y responsabilidades) genera una generalizada actitud *reivindicativa* en que pedir y quejarse son la *forma preferida de acción social* y de relación de los ciudadanos con la política y los sistemas de prestación de servicios en general. Ese exceso de derechos, alimentado por la prosperidad económica y el irresponsable *marketing* político, tiende a abocar al fracaso a los sistemas de protección social en su forma actual.

Los *medios de comunicación* masivos son un potente filtro y distorsionador de la realidad social teniendo gran poder para conformar tanto las cuestiones sociales generales como los cauces políticos y técnicos por los que discurren sus soluciones. Han de ser tenidos en cuenta en esa doble dimensión en la IS, sin olvidar los intereses comerciales y/o políticos que los subyacen, que actúan como sistema distorsionador de las cuestiones —y vías de solución— sociales. También los *grupos de interés y de presión* mejor informados o situados en un sistema tienen una gran influencia que puede llegar a monopolizar la relación de practicante y político con el sistema social, en buena parte en la medida en que tienen acceso privilegiado a los medios de masas o pueden perturbar la vida ciudadana normal por medio de movilizaciones y acciones de presión a las que los políticos o la vida social en general son particularmente sensibles.

Proceso

Comprimiendo mucho el desarrollo de (ver Sánchez Vidal, 1991, para ampliar información) programas, podemos citar las fases generales comunes a la generalidad de acciones que señalan puntos o momentos relevantes de la IS. Quede claro que cada intervención tendrá su propio desarrollo en función del tema tratado, nivel —de barrio, familiar, escolar...— en que se desenvuelve y de la metodología utilizada. Y que la factibilidad de planificar procesalmente las acciones sociales varía en función de una serie de parámetros que aumentan o disminuyen la previsibilidad de los procesos; parámetros como: familiaridad de las cuestiones y los métodos usados; adecuación de los conocimientos de base y de la

evaluación concreta; implicación de colectivos y grupos sociales cuyos intereses, motivación o puntos de vista pueden cambiar con cierta facilidad; aparición de elementos nuevos o desconocidos, etc. Fases básicas del desarrollo programático serían las siguientes:

1. **Identificación y definición del tema** positivo que se ha de potenciar o problema que se ha de resolver de la forma más precisa y concreta posible. El tema debe ser *relevante* para el colectivo social o para una gran parte de él —y no sólo para el interventor o la institución que origine la acción— con el fin de asegurar la implicación de la gente en la intervención:
 - **Destinatario.** La IS suele tener tres tipos de destinatarios: una comunidad o territorio, un colectivo o población social y una dimensión positiva o negativa concreta (el asociacionismo o la droga). Cada tipo de destinatario tiene sus pros y sus contras. La *comunidad* delimita geográficamente el trabajo y facilita el acceso territorial a la información y actuación contando con núcleos organizados formales e informales (asociaciones, sedes institucionales, etc.) desde los que actuar. Es, a la vez, enormemente compleja en términos de problemáticas, recursos y grupos humanos y contiene, además, una serie de elementos —redes de comunicaciones, transporte, organización urbanística, vida comercial, etc.— que, como «soporte» territorial o económico, exceden con mucho los factores o «variables» que el psicólogo suele manejar rutinariamente la IS. Un grupo de **población** es más reducido, teniendo una cierta homogeneidad (en razón de la historia o las características compartidas), pero no está geográficamente delimitado ni suele contar con núcleos asociativos o institucionales desde los que empezar a evaluar o actuar. Una *dimensión* positiva o problemática, siendo aún más simple desde el punto de vista estructural, permite un trabajo más especializado. Carece, en cambio, del soporte territorial o social; puede no ir ligada a un grupo determinado (en cuyo caso el acceso personal es más difícil), y está en general relacionada con otras dimensiones sociales de las que difícilmente podrá desligarse el interventor o la intervención.
 - **Origen de la intervención.** Puede ser una demanda, un encargo o la propia iniciativa profesional. Si es una *demand*a desde abajo, tenemos asegurada la motivación (y participación) de los demandantes (que pueden o no representar al conjunto del sistema) habremos, sin embargo, de asegurar la implicación institucional y los medios precisos. Un *encargo* desde arriba asegura esos medios pero no el interés y motivación de los destinatarios y ejecutores del programa. En ambos casos el equipo técnico deberá *aclarar* lo que encargante o demandante realmente pretenden y, en su caso, *negociarlo* a la luz de lo que ese equipo puede llevar a cabo en la realidad con los conocimientos y medios técnicos y materiales disponibles.
2. **La evaluación inicial**, centrada en el tema trabajado y sus determinantes y en las necesidades y recursos del contexto social en que se produce. Métodos comúnmente utilizados en la evaluación pcosocial son: los informantes clave y entrevistas, los grupos nominales y semiestructurados, las tasas de tratamiento o asistencia del problema, las encuestas de población, los indicadores sociales e información de archivo y la observación.
3. **El diseño y la planificación** de la intervención. Incluye como tareas básicas la de-

terminación de: los *objetivos* (jerarquizados, realistas y precisos) a partir de la evaluación inicial; los *contenidos* o componentes del programa (las acciones o proyectos que se han de realizar para alcanzar los objetivos); y los *medios* (financieros, de personal e instalaciones) precisos para realizar las acciones y alcanzar los objetivos. Constituye, como se dijo, el «corazón» de la parte técnica de la intervención.

4. **La ejecución** o realización de la intervención, explicitando los diversos elementos estratégicos previsibles: fases; forma de acceso o contacto con la población «diana»; mecanismos de implicación y motivación de la población y de superación de resistencias al cambio; forma de obtener los medios previstos; mecanismos de participación y retorno de los usuarios del programa (seguimiento o evaluación procesal) y sistemas de mantenimiento del programa.
5. **Evaluación de resultados** del programa incluyendo: su eficacia —y eficiencia—, la satisfacción de los usuarios y el impacto —o utilidad social— global derivado

Figura 4.6 Proceso de intervención social (*Sánchez Vidal, 1991*).

| Etapa | Tareas técnicas y estratégicas |
|---|--|
| Definición problema | Identificar y definir problema / tema positivo relevante. Identificar destinatario intervención. Justificar intervención. Describir contexto institucional y social. |
| Evaluación inicial | Evaluar necesidades, recursos y actitud / motivación social. Identificar información necesaria. Seleccionar métodos apropiados para recoger información. Negociar contrato. |
| Diseño y planificación intervención | Definir objetivos. Determinar acciones para alcanzar objetivos. Establecer medios precisos. |
| Realización (estrategia) | Acceso / contacto población / sistema social. Obtención medios. Implicación / motivación población. Seguimiento y ajuste acciones del programa. Mantenimiento del programa. |
| Terminación y evaluación de resultados | Evaluar: <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia respecto de objetivos planteados. • Utilidad / impacto global. • Satisfacción usuarios. • Seguimiento y apoyo posterior, si es posible. |

del programa que incluya los efectos no previstos inicialmente. Aunque habitualmente se lleva a cabo (cuando efectivamente existe evaluación) al finalizar la IS, la evaluación de resultados debería realizarse en el momento en que racionalmente se prevea que la intervención va a surtir efecto, que no siempre coincide con la conclusión del programa. En general, y dado que ese momento no es siempre previsible, es recomendable hacer un *seguimiento* de los efectos del programa, realizando evaluaciones periódicas posteriores a la terminación (a los tres o seis meses y al año, por ejemplo) para ver si sus efectos se mantienen (o se incrementan o disminuyen) en el tiempo.

Por otro lado, la terminación de una intervención es con frecuencia ajena a lo que sería racional en función del efecto que se pretende conseguir: la acción no termina cuando se resuelve el problema o se alcanzan los objetivos, sino por motivos como que se acaba el dinero con que se financiaba, cambia la línea política o se traslada al interventor a otra zona o servicio. Otras veces, las acciones se prolongan una vez que se ha resuelto el problema concreto planteado al haberse consolidado una estructura organizativa o equipo de trabajo que, como es sabido, tienden a perpetuarse y generar su propia demanda. Desde el punto de vista técnico, lo lógico sería que los programas duraran tanto como los problemas que hay que resolver o los efectos positivos que se han de conseguir. Si los medios o la presencia material del interventor cesan, es deseable que el programa pueda *integrarse* en las instituciones (consejería, Ayuntamiento, etc.) o programas existentes, lo cual plantea a su vez el tema del *mantenimiento del programa*: cómo se mantiene una intervención una vez que el equipo impulsor desaparece del escenario interventivo. Puntos centrales del mantenimiento del programa son:

- a) asegurar las fuentes de financiación entrenando a algún miembro de la comunidad en la búsqueda de ayudas, subvenciones;
- b) desarrollar el liderazgo local;
- c) mantener desde el principio el contacto y la buena relación con las instituciones locales para que éstas se sientan implicadas en el programa.

Una parte capital para sostener un programa es el mantenimiento del *personal*. Se puede realizar mediante reuniones periódicas de los interventores o equipos de trabajo centradas tanto en la solución de dificultades técnicas surgidas como en las tensiones del interventor (persona o equipo) y, sobre todo, en el sostenimiento del apoyo y la cohesión social necesaria para mantener la estima e integridad colectiva y la ilusión por la tarea de ayudar eficazmente a la gente.

Intervención psicosocial: concepto y límites

Hasta aquí hemos contemplado la IS como un todo globalizado, primando algunos aspectos específicamente psicosociales de ella como el mantenimiento del personal. Dado, sin embargo, el uso creciente de la denominación «**intervención psicosocial**» (así, Barriga y otros, 1987; Fernández González y Nusitu, 2000; López Cabanas y Chacón, 1997; Luque, 1988; Nusitu y otros, 1993; San Juan, 1996), hay que preguntarse si podemos hablar con propiedad de una auténtica «intervención psicosocial» (IPS) o se trata de una ex-

tensión gratuita del apelativo «psicosocial» a algo que no tiene realmente tal carácter. Al contrario que en el caso de la PSA, la cuestión de la IPS no ha encontrado apenas eco en la literatura, incluida aquella que la lleva como cabecera. Y, sin embargo —y precisamente, por ese ominoso silencio—, merece consideración específica.

IPS como acción social colectiva. Rueda (1986) ha articulado una concepción psicosocial de la intervención centrada en las pautas de significación, interacción y comportamiento colectivo que generan, mantienen y deben contribuir a cambiar las situaciones problemáticas. Estas situaciones son vistas como «sistemas adaptativos» disfuncionales a las que el propio grupo social ha de buscar *alternativas psicosociales* (otros significados, relaciones y comportamientos) menos problemáticas y más adecuadas a sus deseos colectivos. Esa búsqueda de alternativas ha de partir de la modificación de las pautas de significado e interacción que *mantienen* el sistema adaptativo disfuncional y producen resistencias al cambio derivadas de la tendencia a repetir lo conocido y habitual. Para ello hay que contar con la capacidad de autogestión del grupo social ahondando en la oposición dialéctica entre el sistema adaptativo actual (problemático e indeseable) y sus alternativas más deseables, para hallar una síntesis más adecuada y funcional para el grupo.

Contenidos posibles. Sánchez Vidal (1990b) ha examinado con escepticismo la posibilidad de una IPS autónoma. Esa IPS podría ser globalmente concebida de dos formas: una, como **relación** entre variables *sociales* y *psicológicas* en que la intervención sobre las primeras produce cambios deseados en las segundas; dos, como acción centrada en las variables «*intersectivas*», propiamente psicosociales, relacionales y pequeño-grupales. Hay que tener en cuenta, de todos modos, que, si bien los factores subjetivos e interactivos tienen gran importancia en la IS, ésta es muy compleja en términos de los factores y niveles (económicos, demográficos, sociológicos, culturales, etc.) globalmente trabados que en ella concurren. Por otra parte, si bien a veces el calificativo «psicosocial» tiene un significado específico (mayormente asociado al significado «intersectivo» mencionado), con frecuencia es usado como categoría *genérica* y vaga que abarca todo tipo de aspectos y fenómenos diversos con una parte más o menos psicológica y otra más o menos social. De forma que si nos atenemos a los parámetros usados para caracterizar la IS, difícilmente encontraríamos en ese uso del término blanco, contenido técnico y objetivo específica y distintivamente psicosociales que exigiría el uso estricto del término intervención psicosocial.

Dicho todo lo cual, ¿qué sentido podría tener siendo realistas la expresión «intervención psicosocial»; ¿cuáles podrían ser sus contenidos futuros, en gran parte por concretar? IPS podría tener, en mi opinión, tres significados correspondientes a los siguientes contenidos básicos:

1. Designar el *conjunto* de esfuerzos *interventivos* de los *psicólogos* en la acción social, no individual, un significado meramente descriptivo de la IPS.
2. Los *aspectos* subjetivos o *personalizados* implicados en alguna de las tres vertientes de la IS: *a)* en la generación de los problemas o cuestiones sociales (*causas*); *b)* en las *consecuencias* o los efectos de tales problemas y cuestiones; *c)* en el planteamiento de las *soluciones* a esa problemática. Aspectos que pueden ser incluidos en esta acepción de lo psicosocial serían: la construcción subjetiva de los problemas sociales y de sus soluciones; la motivación y dinamización grupal y social, incluyendo la acción protagonizada por los propios grupos sociales como parte del proceso para abordar las cuestiones sociales; los efectos subjetivos

vos de los problemas sociales (así, la percepción de «inseguridad ciudadana» o el sentimiento de impotencia); el mantenimiento y la difusión de programas interventivos; la participación social, etc.

3. La concepción de los procesos de IS como *interacción* o influencia entre actores sociales, lo que implica adoptar el punto de vista psicosocial para analizar la acción social global. Al fin y al cabo, la IS es, como se ha indicado, un proceso de interacción o influencia selectiva entre dos o más partes. Ese punto de vista nos llevaría a tomar en cuenta los procesos relacionales y grupales (conformidad y disconformidad, generación y frustración de expectativas, relaciones de influencia y poder, etc.). Ilustración de este enfoque es la consideración que se hará de la evaluación de necesidades como un proceso interactivo. Otro podría ser la ampliación del trabajo de mantenimiento de programas —y personal— ya esbozado desde una perspectiva psicosocial.

Es mi opinión que los aspectos subjetivos globales (2) y el enfoque psicosocial (3) de los procesos interventivos son las dos direcciones básicas por las que debería encaminarse la aportación psicosocial a la IS; llamémosla como queramos: intervención psicosocial, nivel psicosocial de la intervención social, Psicología de la intervención social, etc. No es un problema de nombres, sino de conceptos y aportaciones reales, aunque el nombre debería, obviamente, corresponder a contenidos reales, no a meras posibilidades virtuales. El primer significado citado de la IPS, siendo meramente descriptivo, no hace en principio aportación alguna a lo que aquella habría de ser, limitándose a nombrar lo que es.

Los límites de la IPS

La eventual potencia interventiva de la IPS ha sido ya justificada en el Capítulo 2. El mayor potencial de la IS en relación con la acción psicológica fue justificado allí por la mayor aplicabilidad, eficacia, cobertura temática y profundidad del cambio social frente al cambio psicológico. A la superior ambición y potencial de la acción psicosocial frente a la psicológica corresponde una dificultad y complejidad proporcionalmente mayores que es preciso examinar ya que el campo es, como todo adolescente en desarrollo, más consciente de sus posibilidades que de sus límites. Resumo para ello mi análisis (Sánchez Vidal, 1993b), que también incluye en cada punto propuestas de solución:

1. *Distinto nivel, y carácter, de causas y efectos.* La IPS está así doblemente limitada. Primera: porque ofrece soluciones en un nivel psicológico, relacional o grupal a fenómenos cuyas raíces están en un nivel social. Consecuencia: al no tener acceso al nivel causal de las estructuras sociales, la IPS afecta en lo esencial a las *consecuencias* personales o relacionales de los problemas, no a sus causas o raíces. Segunda: aunque la IPS pudiera alterar el nivel causal de los fenómenos sociales, habría que modificar antes el consenso social que mantiene esas condiciones (económicas, socio-culturales y valorativas) en su globalidad, cuya titularidad corresponde al conjunto de la sociedad, no a unas personas o grupo profesional determinado, que es sólo una pieza minúscula del complejo ensamblaje

social. Corolario: la tarea de la IPS real parece más modesta y limitada de lo que muchos proclaman: al actuar sobre la periferia adaptativa de los temas planteados, no sobre los mecanismos causales, las «soluciones» psicosociales tienen un carácter más *paliativo* que *resolutivo*.

¿Cómo solventar estos problemas? Reconociendo las limitaciones de las intervenciones a partir de los efectos interventivos reales; mejorando la formación sociocultural del psicólogo; realizando la investigación, formación e intervención de modo interdisciplinar; y sensibilizando a los gestores políticos sobre los efectos psicosociales de las políticas globales.

2. *Discrepancias en el análisis.* Entre la *demanda global* y la *oferta parcial*. Para intervenir eficazmente en un tema social como el paro o la calidad de vida, necesitamos hacer primero un análisis totalizador que sitúe cada determinante de ambos fenómenos en perspectiva global. Sólo después podrá cada disciplina evaluar el componente correspondiente desde su posición y sin distorsionarlo en función de sus presupuestos analíticos e intereses prácticos. Las soluciones repiten para la evaluación las citadas en el punto previo para la intervención, implicando —como otros puntos— una actitud general de *reconocer*, a la vez que sus posibilidades, *los límites* de lo psicosocial como punto de partida para una intervención integral y eficaz.
3. *Limitaciones de la base científica.* Los límites —abstracción, irrelevancia práctica, poca validez, etc.— del conocimiento psicosocial han sido ya evaluados en los capítulos precedentes y su potencial de uso práctico ilustrado al comienzo del presente. En general se aprecia una necesidad clara de desarrollar pautas de uso y *aplicación de teorías* de la IS ampliando las aportaciones pioneras de Rothman, Thomas y otros también descritas. Como guía mínima, cuando se usa una teoría (u otro tipo de material cognoscitivo) en IPS parece preciso verificar que: *a)* la teoría contiene las variables clave del tema de interés, resultando *útil* para su comprensión y manejo; *b)* es empíricamente *válida*, lo que exige revisar la literatura sobre el tema; *c)* el tema y la forma de utilización satisfacen las *asunciones* básicas de la teoría. Habrá que tener también en cuenta; *d)* que, como señala Varela, será generalmente necesario combinar *múltiples* teorías: ninguna cubrirá adecuadamente por sí sola la gama de fenómenos contemplados y de variables subyacentes relevantes.
4. *Complejidad de la documentación de resultados*, derivada en parte de la citada debilidad de la base científica. Esa complejidad va ligada a: la multiplicidad de efectos (directos e indirectos, esperados e inesperados) de la IS; el largo plazo en que actúan; la «inmaterialidad» de muchos efectos sociales o ambientales, que dificulta su medición razonablemente objetiva; los efectos secundarios, imprevistos; la dificultad de evidenciar los desarrollos procesales (muy útil para identificar ingredientes causales), debido a la multitud de procesos simultáneos y al largo lapso de tiempo en que se producen. El desarrollo de la *evaluación de programas* e investigación evaluativa (análisis causal de resultados) debería paliar algunas de estas dificultades.
5. *Problemas motivacionales.* En general, aquellas personas y grupos sociales que más necesitan la IS (los más débiles y marginados) suelen ser —debido a su marginalidad, falta de información y organización social— quienes menos

probabilidad tienen de recibirla por comparación con los grupos más motivados, organizados o informados ya que estas condiciones (*información, motivación, organización*) actúan como mediadores clave en la obtención de ayuda o recursos. Esta situación paradójica plantea el difícil problema del *acceso* a los más marginales y su *participación* en los programas sociales que garantice una mínima justicia social e igualdad de oportunidades en la recepción de ayuda. Las soluciones, lógicas pero estratégicamente difíciles, pasarían por: tratar de *acercar* los programas a esas poblaciones y trabajar *desde la oferta*, no desde la demanda, sin ignorar, sin embargo, el mayor desgaste psicológico que comportan estos enfoques; desgaste que constituye, precisamente, otro de los problemas detectados en el área social.

6. *Largo plazo de los efectos* de la IPS frente a la relativa inmediatez de las actuaciones individuales que crea dificultades en la documentación de efectos (punto 4) y, más importante, en la «visibilidad» de la eficacia de lo realizado para la comunidad y para las instituciones políticas que «necesitan resultados» cada cierto número de años a efectos de examen electoral. Los procesos sociales son complejos, dependen de muchos factores (algunos controlables por los actores sociales y otros no) y tienen una evolución de largo plazo. La exigencia de resultados inmediatos y la financiación en función de ellos suele fomentar el «*parcheo*» temporal y *desincentivar* las acciones *preventivas* y a *largo plazo*. El remedio iría en la dirección mixta de concienciar al escalón político de la naturaleza de la IS y ser consciente de los factores estratégicos y ritmos implicados en el funcionamiento de las maquinarias políticas y los sistemas de creación de imagen y expectativas sociales en que se mueve el político.
7. *Cuestiones y dilemas valorativos*. La IS plantea una serie de cuestiones valorativas notablemente más complejas que la acción interpersonal que son abordadas en el Capítulo 5. Aunque estas cuestiones no tienen, a diferencia de las técnicas o estratégicas, respuestas correctas o únicas requiriendo un debate amplio, deben ser incorporadas tanto a la formación del interventor como al proceso de diseño y evaluación de acciones.
8. *Límites técnicos*. No sólo existen pocos métodos de eficacia probada frente a los complejos y tenaces problemas psicosociales, sino que gran parte de ellos son de naturaleza y procedencia no psicológica o psicosocial, centrados en el individuo, la relación, la familia y el pequeño grupo. Las soluciones pasan, de nuevo, por desarrollar la dimensión social de la acción psicosocial (y de nuevo las ideas de Lewin sobre el cambio social e investigación-acción son un referente inicial básico) y por colaborar con otras ciencias y profesiones sociales afines.
9. *Coste y riesgo de instrumentalización política*. Al contrario que la acción psicológica, que puede realizarse por una sola persona con medios técnicos manejables y limitados, la IS es *cara*: demanda amplios medios técnicos y financieros. Emerge aquí el riesgo constante de que la IS sea instrumentalizada por aquellos que pagan para favorecer sus propios intereses, no los de la comunidad o el destinatario legítimo de la intervención.
10. *Homogeneización de las acciones*. La acción social permite atacar elementos causales comunes en grandes grupos. No puede, en cambio, dirigirse a elementos personales y diferenciales, al tratar a todos los individuos como si fue-

ran iguales, cuando sabemos que ni en sus capacidades, adaptación o problemática lo son. Cada persona es un mundo y cada grupo social tiene su propio estilo y forma de funcionar y relacionarse. Esta limitación de la IS en general puede paliarse: usando *tipologías grupales* o de situaciones sociales que agrupan a los individuos a efectos de la intervención y utilizando *paquetes* intervencivos *multimétodo* con componentes diferenciados para cada una de las necesidades específicas importantes de los grupos diana. Ambas medidas habrían de ser, de hecho, orientaciones necesarias de cualquier tipo de acción social o psicosocial.

EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y PROGRAMAS

Figura 4.7 Características de la evaluación social (Sánchez Vidal, 1991).

| Característica | Consecuencias / implicaciones interventivas |
|---|--|
| Instrumentalidad respecto intervención | Métodos \Rightarrow función de contenidos de información precisa. Volumen información medio, según intervención y nivel social. |
| Implica interacción social | Crea expectativas de cambio. Evaluación \Rightarrow una forma de participación. Establece rol inicial. Comunica respeto por comunidad consultada. Permite acceso a población. |
| Multidimensionalidad Problemas | Determinar dimensiones relevantes tema / problema social. Incluir medidas de dimensiones básicas en la evaluación. |
| Actores sociales Stakeholders | Tener en cuenta actores sociales relevantes: <ul style="list-style-type: none"> • Afectados. • Expertos / profesionales. • «Sociedad interesada» / «otros significativos». |
| Métodos | Usar varios métodos para captar multiplicidad de problemas y puntos de vista de actores sociales: <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativos / objetivos y cualitativos / subjetivos. • Verbales, históricos, conductuales, observacionales... |
| Valores y poder importantes | Analizar y tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Valores e intereses de grupos sociales relevantes. • Distribución social del poder: los que tienen más y los que tienen menos. |

La extensión de este capítulo y la mayor disponibilidad de los temas de evaluación aconsejan reducir el espacio a ellos dedicado. Me limitaré, pues, a trazar aquí un esquema básico de la **evaluación de necesidades** y programas desde un punto de vista determinado remitiendo al lector a las publicaciones básicas que se citan para ampliar información o examinar otros puntos de vista que abundan en este campo. El enfoque aquí adoptado concibe la evaluación como un instrumento para intervenir (parte integral, por tanto, de la intervención) y como un proceso interactivo que trasciende ampliamente el concepto tradicional —hoy esencialmente obsoleto— de evaluación como mera y aséptica recogida de información. La Figura 4.7 describe sumariamente las características básicas —y las recomendaciones prácticas derivadas— del enfoque de evaluación social aquí seguido.

No cabe ignorar, sin embargo, la pluralidad y complejidad de la *evaluación* que se entiende de muchas formas y maneras, según la concepción filosófica de base y el *uso* que pretendamos darle a los datos obtenidos: diseñar la intervención, tomar decisiones, mejorar programas, examinar consecuencias, analizar relaciones entre variables, verificar el cumplimiento de objetivos, etc. House (1978), por ejemplo, ha distinguido ocho modelos de evaluación. La Sociedad para la Investigación de la Evaluación (ERS; Patton, 1982) ha identificado seis formas según la finalidad de la evaluación y el tipo de actividades subrayadas en ella:

1. *Análisis previo*, que comprende distintos análisis (de «preinstalación», del contexto y de factibilidad del programa) previos a la puesta en marcha de la intervención.
2. Valoración de *evaluabilidad*: examina la factibilidad de varios enfoques y métodos de evaluación desde el punto de vista de su alcance, diseño, costes o aspectos técnicos básicos.
3. Evaluación *formativa*: busca mejorar los programas y su realización centrándose en el proceso interventivo seguido.
4. Evaluación *de impacto*, centrada en la valoración de los resultados y efectos del programa.
5. *Seguimiento* del programa para evaluar el grado de cumplimiento de las previsiones iniciales o de los servicios generados por la intervención.
6. *Evaluación de la evaluación*: metaevaluación, auditoría externa de evaluaciones internas, «reanálisis» de los datos, críticas de los informes de evaluación, etc.

Para hacerse una idea de la multitud de actividades de evaluación posibles, Patton menciona hasta treinta y tres, aunque no todas sean totalmente excluyentes o diferentes entre sí.

La evaluación como conocimiento instrumental

Como información al servicio de la intervención, la evaluación tiene un carácter instrumental, más restringido y utilitario que el conocimiento (científico o no), que en principio se asume desinteresado, sin pretensión de utilidad, inmediata al menos. No se trata de saber, de conocer *per se*, sino de *conocer para actuar*. La condición instrumental de la evaluación acentúa los rasgos relacionales acompañantes de cualquier proceso cognoscitivo asociándole una serie de aspectos no «racionales» (valorativos, políticos, interpersonales, etc.) tanto más marcados cuanto mayor es la complejidad social y contextual de la eva-

luación y cuanto mayor su distancia de los entornos constantes y controlados del laboratorio o el despacho profesional para el que se habían pensado los esquemas puramente lógicos de medición tradicional. Inicialmente se asumió que el diseño y la evaluación social eran procesos puramente racionales sometidos a las mismas normas métricas y estadísticas que las medidas físicas. Con el tiempo, esa visión se reveló ingenua e irreal como han certificado Bryk (1983), Cook y Shadish (1986), Guba y Lincoln (1989) o Patton (1980).

La evaluación social no puede ser sólo tratada como un conjunto de medidas, sino como un proceso complejo y multifacético cuyas implicaciones relacionales y sociales (quién evalúa, para qué, desde qué supuestos, quién paga, etc.) tienen una relevancia equiparable, si no superior, a la de los procedimientos de recoger y analizar la información. Opinión en la cual redundan Reboloso y Morales (1996), que reconocen la evaluación como un proceso complejo y multiconformado subrayando su base metodológica, pero, también, sus dimensiones contextuales y sociales, con lo que cada evaluación habría de especificar una serie de parámetros básicos: el objeto y los problemas examinados; la finalidad de la evaluación; sus requisitos y las audiencias a las que va destinada; los indicadores que se han de usar; las normas para valorar los resultados y la forma de comunicarlos; las bases para interpretar la evidencia empírica; y los usos previstos para los resultados de la evaluación.

Dimensiones sociales y cognitivas. Chelimsky (1978) ha encontrado tres dimensiones básicas en la evaluación en el campo social: 1) *responsabilidad social*, sobre el uso de los medios públicos en función de la eficacia y el coste de los programas; 2) *gestión técnica* de los programas —y toma racional de decisiones—, que debe contribuir a mejorar la evaluación como fundamento «formativo» de la IS; 3) acumulación de *conocimiento* sobre los problemas sociales y los efectos de las políticas y programas que buscan solucionarlos. Si al político o gestor público le interesan fundamentalmente la responsabilidad social y la gestión técnica, al *científico* social debería interesarle, sobre todo, la dimensión cognoscitiva, por qué funcionan (o por qué no funcionan) los programas y cómo derivar conocimiento social y psicosocial desde la acción social racional e intencionadamente concebida desde la premisa de mejorar los programas sociales y aprender de ellos.

La evaluación como interacción: funciones relacionales

Reboloso y Morales (1996) han recordado la vinculación de la evaluación con la PS a partir del esquema germinal de Lewin sobre investigación-acción. Por mi parte, trataré de poner de manifiesto la vertiente psicosocial de la evaluación y las consecuencias prácticas que subrayan esa vertiente (o adoptan el enfoque) psicosocial tiene en el proceso de evaluación. Si, como se ha indicado, la evaluación es una forma de interacción selectivamente dirigida a obtener información mediante el contacto con personas o colectivos sociales, convendrá examinar sus *implicaciones* y funciones respecto del proceso de intervención en su conjunto. ¿Cuáles son esas funciones y dimensiones interventivas de la evaluación? Las siguientes:

- *Motivación social.* Al establecer la relación inicial con las personas o grupos sociales y crear expectativas de que se van a producir cambios, la evaluación tiene un importante papel motivador y dinamizador. Tiene, de otro modo, un importante efecto

interventivo *previo* a la intervención formal.

- La evaluación de necesidades *comunica* implícitamente el *respeto* e interés del interventor por las personas y colectivos con que se va a intervenir. Se les pregunta por sus necesidades, capacidades y puntos de vista en lugar de asumir que el experto externo los conoce o que puede prescindir de la información y opinión de esas personas y grupos sociales.
- La evaluación es, en consecuencia, una forma básica de *participación*, de hacer a los destinatarios partícipes de la intervención. Por medio de ella se reconoce el valor y papel central de la comunidad o del colectivo social de interés para definir sus propios problemas y necesidades.
- Desde el punto de vista estratégico, la evaluación es una buena forma de *acceder a la población* de interés, aunque tiene sus propios riesgos. Por un lado, crea expectativas —con frecuencia irreales— de que se va a hacer algo para solucionar la situación (algo que a menudo no sucede). Sitúa, por otro, al evaluador en la clara e incómoda posición de proveedor potencial de recursos y bienes (servicios, ayudas económicas, etc.) altamente deseados, lo que puede a su vez llevar a los sujetos a distorsionar la realidad social exagerando los problemas y quejándose a «la administración», con lo que la evaluación (y el evaluador) se convierte fácilmente en un vehículo para quejarse de la política y los políticos.
- La evaluación *define*, por tanto, implícitamente *el rol* del practicante respecto del sistema social evaluado; al menos inicialmente: es posible que, según la situación, el interventor haya de redefinir ese papel inicialmente atribuido.
- La ES *crea*, como se ha indicado, *expectativas*, con frecuencia casi mágicas, de intervención posterior. Ese efecto es más probable si el evaluador coincide con el interventor y pertenece —o es percibido como perteneciente— a una institución política dotada de medios (económicos sobre todo) y obligada a atender las necesidades sociales: ayuntamiento, consejería, agencia pública, etc. Como se ha sugerido, sea cual sea su actuación posterior, el evaluador tiene el deber de *aclarar* —redefinir si es preciso— su *papel* real si observa distorsiones implícitas de ese rol (o del proceso que seguirá) en las personas evaluadas, disipando expectativas irreales en la medida en que las perciba y tenga información que avale la inexactitud de esas expectativas respecto de la intervención (o falta de intervención) posterior. Una buena forma de aclarar el rol es dando a conocer a los evaluados, además de la *identidad institucional* del evaluador, los objetivos reales de la evaluación y el *uso* que se va a dar a los datos. Facilitar esa información es un *deber ético* básico del evaluador; conocerla, un *derecho* no menos básico de ese evaluador respecto de aquel que encarga la evaluación, lo que le permitirá cumplir con su deber de información hacia los sujetos evaluados.

El manejo de las expectativas es también importante desde el punto de vista estratégico. Y es que las expectativas constituyen una potente arma de *doble filo*: positivo, pues, como se ha repetido, crean un clima de motivación y dinamización inicial favorables a la intervención posterior; negativo, porque las expectativas *frustradas* (a menudo) alimentan los procesos de apatía y *fatalismo social*, tan arraigados en los colectivos marginales, que dificultan o imposibilitan cualquier movilización posterior, sobre todo si se identifica a los interventores sucesivos con la institución responsable de la frustración inicial. Las expectativas de un colectivo social son, pues, un recurso que se ha de administrar cuidadosa-

mente, evaluando previamente la historia de generación y posible frustración de expectativas que permita situar el efecto potencial de lo que, como evaluación o intervención, vamos a proponer a la población diana.

La evaluación como fenómeno social: complejidad, poder y valores

Dos rasgos destacan cuando consideramos la evaluación como fenómeno social, es decir, como una actividad que implica relaciones con actores sociales diversos y se da siempre en un contexto complejo. Su multidimensionalidad —en relación con los problemas, intereses y métodos que se han de usar— y sus íntimas relaciones con el poder y otros valores e ingredientes sociales. Esas relaciones nos fuerzan a introducir en el proceso interventivo una doble consideración: debemos reconocer la impregnación política y ética de la evaluación psicosocial y, en consecuencia, hemos de buscar procedimientos para gestionar apropiadamente en la práctica esa impregnación.

Multidimensionalidad

La **multidimensionalidad de la evaluación social** es una consecuencia directa de la complejidad de la trama social y de la tupida red de actores sociales y de relaciones entre ellos en que se desenvuelve. El constructivismo y el operacionalismo multimetódico son dos procedimientos (conceptual uno, metodológico el otro) con que la ciencia social responde a esa complejidad y la trama conceptual y metodológica sobre la que se construye la evaluación e investigación aplicada en general. En el terreno aplicado, la multidimensionalidad de la evaluación deriva de —al menos— dos formas de heterogeneidad de los fenómenos sociales con los que se enfrenta: la complejidad de las cuestiones sociales —problemáticas o positivas— y la multitud de actores o grupos de interés implicados. A ellos habría de añadirse, como consecuencia lógica (y ya justificada antes), la pluralidad de métodos de recogida de la información. Examinemos los tres aspectos en que la evaluación social es multidimensionada:

- *Cuestiones sociales.* Las cuestiones sociales, son complejas, y presentan siempre múltiples facetas y dimensiones desde las que pueden ser contempladas y valoradas. En consecuencia, al evaluar esas cuestiones y los resultados de las intervenciones para cambiarlas debemos prever indicadores o medidas para cada una de las dimensiones relevantes en la seguridad de que un solo método o indicador nunca capturará la pluralidad dimensional del problema y de los efectos de la intervención. Si no lo hacemos, corremos un riesgo cierto de distorsionar la evaluación de los cambios producidos al extrapolar indebidamente los resultados obtenidos con una sola dimensión (o un número reducido de ellas) al conjunto del fenómeno problemático o positivo. Así, la evaluación de los problemas —y programas de tratamiento— de drogas, el índice de Severidad de la Adicción (*Addiction Severity Index*; MacClellan y otros, 1980) valora seis dimensiones: consumo de drogas; estado físico; estado psicológico; situación laboral y económica; *status* legal; y relaciones sociales. Se incluyen aquí, como se ve, aparte de la dimensión básica de interés (el consumo de drogas), otras

cinco de diversas áreas psicológicas, sociales y otras, que son parte del conglomerado «drogas» y que, por tanto, hemos de evaluar junto con la dimensión central citada para obtener un perfil verídico del fenómeno en su conjunto y de los cambios producidos por las intervenciones evitando una aproximación unidimensional.

- *Intereses sociales.* ¡No sólo son multifacéticos los problemas sociales en sí, sino también las partes interesadas y sus respectivos puntos de vista sobre ellos, sus causas, sus soluciones y lo que constituiría un «éxito» del programa interventivo! Los grupos de interés varían según la cuestión y el contexto social: en general podemos esperar que su número se incremente con el nivel social, pero también (al igual que la diversidad o divergencia de los intereses implicados) con el tipo de asunto tratado. Los intereses sociales en una familia o grupo de trabajo serán relativamente más simples, por ejemplo, que en una institución u organización, más simples que en una comunidad o una ciudad e incomparablemente menos complejos que en una sociedad nacional. Stake (1975) ya insistió en la idea de que la evaluación debe servir a audiencias específicas (clientes), habiendo de *responderles* en su propio lenguaje y en función de sus respectivos intereses. A partir de esas nociones se desarrolla una línea de evaluación «respondiente» (*responsive evaluation*) que ha tenido amplio seguimiento hasta nuestros días. A un nivel general y amplio Cook y Shadish (1986) han identificado cuatro grupos de interés en la evaluación social:

- Gestores *políticos* o administrativos del sistema social.
- Grupos de interés o *stakeholders*: organizaciones sociales y ciudadanas y grupos de presión que tienen intereses de un signo u otro en la cuestión examinada y, por ende, en el tipo de soluciones que se deben adoptar al respecto.
- Prestadores de servicios: *técnicos* y profesionales.
- Consumidores o usuarios en general; la «sociedad» o la «comunidad» interesada.

Con una mínima torsión, este esquema puede ser adaptado al modelo tridimensional repetidamente defendido en este volumen: bastaría con reducir la redundancia de actores sociales implicados (*stakeholders* y sociedad) y con singularizar como parte subjetiva a los «consumidores» y usuarios, aquí confundidos con la comunidad general.

Por otro lado, cada grupo aporta unos *intereses* y *valores* concretos al análisis o evaluación de la cuestión concreta que pueden ser convergentes o divergentes entre sí, que tiñen el proceso evaluativo y cuyo contenido debe ayudarnos a entender la evaluación que cada grupo hace de la cuestión y de los resultados de la intervención subsiguiente. Así, los políticos pueden muy bien estar tan preocupados por la imagen social y la rentabilidad electoral derivada de la evaluación e intervención como por los resultados tangibles de esa intervención. Los grupos organizados tendrán sus propios intereses específicos, no siempre coincidentes con los de la mayoría o entre sí, tendiendo a perseguir objetivos sectoriales y específicos, con frecuencia mutuamente incompatibles. Así en una comunidad dada, unos pueden querer más policía; otros, nuevos centros de tratamiento; otros, una escuela o un parque, etc. Los profesionales suelen hacer evaluaciones positivas de los programas que ellos diseñan o llevan a cabo y definir los problemas de forma que precisen de su intervención, en lugar de desarrollar los recursos sociales existentes. Y la comunidad puede intentar «lami-

nar» los intereses de las minorías más débiles o aferrarse a los privilegios o el estatuto que más la favorecen para oponerse a programas a favor de los más marginados. Y así sucesivamente.

¿Cómo articular operativa y explícitamente la pluralidad de intereses y valores examinada? Bryk (1983) muestra mediante varios casos que siguen la huella de evaluación «respondiente» de Stake cómo incorporar los grupos directamente interesados (*stakeholders*) a la evaluación de programas. También Guba y Lincoln (1989; Blanch, 1992) han hecho propuestas en ese sentido. En el Capítulo 5 ofrezco un esquema de evaluación que incluye el análisis de intereses, como aspecto decisivo para diseñar la intervención y perfilar el papel que ha de asumir el interventor. En ese esquema propongo tener en cuenta los tres tipos de interés (subjetivo, objetivo y social) implicados en el modelo tripartito, y, como mínimo, dos de ellos: el destinatario de la IS y los ejecutores profesionales de la intervención por su conocimiento del tema y por su propia motivación para realizar el programa. Es también conveniente incluir, sobre todo si la financiación es pública, al político como «pagador» real y como representante de toda la comunidad. El esquema planificador y evaluativo de la técnica de los grupos nominales ideado por Delbecq y Van del Ven (1971; con Gustafson, 1984) es un procedimiento integrador interesante que sigue un esquema secuencial similar.

- *Métodos.* El uso de métodos múltiples fue señalado como característica diferencial de la orientación psicosocial aplicada frente a la básica. Y es que, por un lado, la complejidad y diversidad de los problemas e intereses abordados demanda una paralela variedad de enfoques que puedan captar la amplitud y heterogeneidad de la información implicada. No se trata sólo de medir las distintas dimensiones de los problemas y oír el punto de vista de los diversos grupos interesados, sino también de seleccionar los métodos apropiados en función del tipo —y volumen— de información requerido y de los efectos no informativos (participación, relación, etc.) implicados.

¿Qué significa esto? Pues que cada método tiene sus propias características, puntos fuertes y puntos débiles, facilitando unas cosas y dificultando otras. Veámoslo desde el punto de vista de la dicotomía de enfoques cuantitativos-cualitativos. Los métodos «*objetivos*» o cuantitativos (como los indicadores sociales) maximizan la *información* descriptiva y estructural, pero no aportan apenas información sobre los elementos subjetivos o «internos» a los actores sociales: motivación, significado personal y procesos psicosociales de las cuestiones evaluadas. En la medida en que se persigue un cambio integral que tenga en cuenta las dos vertientes —estructura objetiva y procesos internos o subjetiva— precisaremos también usar métodos subjetivos o *cualitativos* (como informantes clave o grupos «semifocalizados») que permiten captar las valoraciones, actitudes y dinámicas sociales claves para la comprensión interna complementaria de la descripción externa aportada por los métodos cuantitativos. Y es que no se trata de hacer importante lo medible, sino de *evaluar lo importante*, que es distinto.

Podríamos resumir así las orientaciones derivadas del análisis previo cuando contemplamos la evaluación desde la vertiente social:

- Es más importante la *relevancia* de la información o su *pertinencia* para el tema abordado que su precisión o potencial de ser cuantificado. En otras palabras y recor-

dando a Mayo y La France, más vale información relevante, aunque aproximada, que datos exactos pero irrelevantes.

- La evaluación es instrumental, debe estar al servicio de los objetivos y el tema evaluados; *no* al contrario, seleccionando objetivos y operaciones programáticas en función de que se puedan o no cuantificar.
- Es recomendable usar (según el asunto y el tipo de datos precisos) varios métodos de recogida de información. En los asuntos y situaciones sociales comunes puede ser muy útil combinar algunos métodos cuantitativos y otros cualitativos, aunque la combinación del tipo de información que ambos generan pueda encerrar alguna dificultad.
- Debe tenderse hacia el *volumen óptimo* —no máximo— de información: por debajo de ese óptimo careceremos de la base informativa adecuada para hacer una interpretación o tomar una decisión informada y con garantías; por encima de ese óptimo acumularemos información discrepante o difícil de interpretar y estaremos malgastando el tiempo y la energía del interventor en preliminares innecesarios. Eso (y condicionamientos prácticos obvios) ponen un límite a la multiplicidad —de métodos, dimensiones del problema y partes sociales— postulada, considerando la información como un «recurso» valioso pero costoso, una cantidad media (óptima) la cual es preferible desde el punto de vista práctico a un máximo teórico, que puede, sin embargo, resultar técnicamente nefasto, además de demasiado caro.

El poder como constituyente básico de la evaluación

El poder impregna todos los aspectos y las etapas de la evaluación social. No quiere eso decir que la evaluación sea sólo, o básicamente, poder, sino que es *también* poder. ¿En qué sentido? En varios: los temas sociales que se han de evaluar tienen *dimensiones políticas* importantes y están casi siempre ligados al enfrentamiento de facciones sociales dadas; la información obtenida de la evaluación es una base importante de poder a la hora de debatir los temas y tomar decisiones; la evaluación acaba siendo un «arma» básica en la lucha de los distintos grupos y facciones sociales por conseguir recursos escasos para solucionar sus problemas y cubrir sus necesidades; y ya se ha comentado cómo, desde el punto de vista procesal, los actores sociales colorean con sus intereses el contenido de la información aportada. De manera que en la «arena social» la evaluación de necesidades o programas adquiere tintes irremediabilmente políticos, tanto más cuanto más carga política o social tenga la cuestión que se debate, cuanto más diversos sean los puntos de vista de los actores involucrados y cuantos más recursos haya por repartir.

El tema político en la evaluación es, por otro lado, polémico: con frecuencia polariza seriamente las discusiones científicas y aplicadas. Mientras unos son partidarios de que el psicólogo social se distancie de los aspectos políticos permaneciendo como un actor neutral o independiente, otros son tajantes al explicitar los aspectos políticos de la IS y abogar, desde ahí, por un papel más o menos partidista. Así, Riger (1989) afirma que «los psicólogos se convierten, tanto si quieren como si no, en jugadores de un juego político cuando intervienen en escenarios comunitarios» (pág. 380). Cook y Shadish (1986) son aún más contundentes:

La evaluación no es, en muchos aspectos, más que otro acto político que se da

en una contienda en que el poder, la ideología y los intereses son determinantes más poderosos de la toma de decisiones que la evaluación de los programas (Pág. 200; énfasis añadido.)

Aparte de estas consideraciones genéricas, podríamos enunciar así otras implicaciones políticas de la evaluación social:

- La evaluación es, como se ha indicado, una forma importante de *participación* social y, por tanto, un sistema de acceso al poder y la toma de las decisiones de los colectivos sociales que pueden manifestar cuáles son sus problemas (y recursos) y sus puntos de vista sobre ellos y sobre la vida social en general.
- Los aportes *multilaterales* de los distintos grupos de interés representan también una forma de contraste mutuo de los puntos de vista de esos grupos y de control por su parte del poder del evaluador profesional, cuya visión se ve confrontada con informaciones y puntos de vista externos plurales, e independientes. También, y como consecuencia del control externo de la capacidad de generar información y opinión social, el poder decisorio del evaluador académico o profesional se ve controlado por esos *inputs* externos e independientes, que son, al final, un «*contrapoder*» que contribuye a *democratizar* los procesos de generar información, marcar objetivos programáticos y tomar decisiones sobre los programas.
- Si, en fin, la «información es poder» (al tomar decisiones, sobre todo) un procedimiento obvio —y poco usado— de intervenir aumentando el poder de la gente consiste en *la devolución* a la comunidad del conocimiento que ella misma ha contribuido a generar. La ilustración de cómo esa estrategia fue usada por ciertos autores fue ya descrita en los apartados correspondientes a la «utilización de conocimiento» de este mismo capítulo.

Evaluación y valores

Los **valores** están íntimamente entrelazados con el proceso de evaluación, impregnando (*implícitamente* casi siempre) los contenidos informativos resultantes: si el proceso evaluador está puntuado por opciones y decisiones cargadas de valores, el producto final, la evaluación, estará, obviamente, saturada de los valores procesales intervinientes. Como es lógico, los valores son especialmente prominentes en los momentos procesales que implican *decisiones* u *opciones*: cuando elegimos quién o qué será el destinatario de la evaluación; qué dimensiones y aspectos son más importantes; qué medidas o indicadores usaremos; qué unidades y fuentes de observación parecen más apropiadas; etc. En este sentido, todo número o cifra finalmente obtenido en el proceso evaluativo, lejos de ser un mero indicador objetivo de una dimensión dada, es un reflejo del conjunto de los valores que han orientado las sucesivas opciones, significados y juicios implicados en el proceso de evaluar desde su comienzo hasta su final y una decantación del conjunto de condiciones y operaciones (métricas, sociales, éticas, etc.) bajo las que esa cantidad ha sido obtenida. Así es que, si somos mínimamente rigurosos, la concepción de la evaluación como una operación puramente científica y objetiva es un mito inconsistente y absurdo.

De hecho, hay dos fases de la evaluación en que los valores son fundamentales: la pri-

mera, ya mencionada, al hacer las distintas opciones en el inicio y parte media de la evaluación; la segunda, en la *interpretación* e integración de los resultados obtenidos de la que los valores son parte directa y explícita. En efecto, la interpretación consiste en una *valoración* de los resultados, es decir, en aplicar ciertos juicios de valor a una medición o información para darles un significado en el contexto social y científico-técnico en que se conduce la evaluación. En la fase de *integración* de distintos datos o mediciones, los valores van ligados a las ponderaciones asignadas a los distintos componentes para obtener el «cuadro» final significativo. Si bien esas ponderaciones dependen en parte de criterios de evidencia lógicos o probabilistas, no menos importantes son con frecuencia ciertos valores respecto a qué dimensiones o resultados son más importantes y cuáles son secundarios o despreciables, de manera que su aporte pueda ser minimizado o sacrificado en caso de que no sean articulables con el resto de datos o discrepen de otros que consideramos más «valiosos» o importantes.

Modelos y métodos de evaluación de necesidades

La noción de «necesidad» y sus dimensiones fueron ya descritos en el Capítulo 3 en conexión con los problemas sociales y junto con otros núcleos teóricos relevantes de la PSA. Se aborda ahora la vertiente metodológica del tema, la «evaluación de necesidades», que como denominación suele referirse a la evaluación inicial en sentido amplio, que incluye, sobre todo, problemas, necesidades y otros aspectos deficitarios o conflictivos, pero, también, capacidades y recursos personales y sociales. Referencias básicas o útiles para ampliar información sobre el tema son Bell y otros, 1982; McKillip, 1987; Pineault y Daveluy, 1989; Posavac y Carey, 1993; y Warheit y otros, 1977; o, en castellano, Rossi y Freeman, 1989; Stufflebeam y Shinkfield, 1993; Chacón y otros, 1988; y Sánchez Vidal, 1991 (Capítulo 7). Se revisan a continuación los modelos de evaluación de necesidades y, extensamente, los enfoques o métodos «establecidos», son de claro predominio verbal.

McKillip (1987) distingue tres modelos generales de evaluación de necesidades:

- *De discrepancia*, que evalúan la diferencia entre las expectativas normativas de algún fenómeno y la realidad. Se trata, por tanto, del criterio (Capítulo 3) habitualmente usado para identificar y «medir» los problemas sociales. El modelo de discrepancia implica tres ingredientes básicos: ideales u objetivos perseguidos; realidad existente o desempeño real alcanzado por un programa; y discrepancia entre ambos, que define el estado de necesidad. Es el modelo más usado tanto en la evaluación de necesidades como de los resultados de los programas.
- *De marketing*. Las necesidades son aquí definidas por la población-cliente o destinataria, a las cuales se adapta el interventor: se pregunta al «cliente» lo que quiere o necesita. No se trata, pues, de una estrategia altruista, sino de un modo de supervivencia organizacional en función de la demanda real existente, que en la acción social plantea, habría que añadir, claros problemas de viabilidad económica desde el punto de vista de la disponibilidad de los medios adecuados para satisfacer las necesidades de las poblaciones diana: una cosa es saber lo que la gente necesita y otra tener los medios económicos y sociales para satisfacer esas necesidades o estar políticamente dispuestos a buscarlos a costa de otros objetivos socio-políticos.
- *De toma de decisiones*. Se trata de un modelo, menos claro y formalizado que los

otros, en que las necesidades resultan de un proceso de toma de decisiones en que se han de hacer explícitos los valores en juego. Consta de tres etapas: *modelado* del problema, en la cual las necesidades se identifican en función de las opciones del que toma las decisiones y ciertos atributos de esas necesidades; *cuantificación* de las medidas de las necesidades en función de los valores e intereses del que decide, que funcionan como ponderaciones de las medidas; *síntesis*, con elaboración de un índice global según las ponderaciones y utilidades (importancia o gravedad asignada a sus atributos cuantificados).

Enfoques o estrategias

Comúnmente, y a partir de Warheit, Bell y Schawb (1977), se describen cinco enfoques o estrategias principales de evaluación de necesidades sociales que tienen una clara predominancia verbal (excluyendo, por ejemplo, métodos de observación o de análisis documental que habrían de tener gran trascendencia en muchas áreas de la evaluación social). La Figura 4.8 sistematiza las modalidades y los enfoques básicos de evaluación social incluyendo, además de los verbales desarrollados a continuación, los enfoques observacionales y aquellos basados en datos preexistentes. Los métodos verbales son, ordenados desde los más personales y cualitativos a los más globales y cuantitativos, los siguientes:

- *Informantes clave*. Método de **interacción personal** en que personas clave por su profesión, actividad o posición en el sistema social de referencia aportan información tanto sobre la problemática general —o sobre una actividad o dimensión específica— del sistema o comunidad como sobre las pautas de afrontamiento de problemas o de uso de los servicios y recursos existentes. Los **informantes clave** comúnmente usados son: profesionales que atienden los servicios o las necesidades que hay que sondear; líderes sociales y administradores o gestores públicos; y los afectados por la necesidad —o usuarios del servicio— en cuestión. (Es decir, los grupos de interés básicos ya citados.) En principio se trata de un procedimiento exploratorio que deberá ser complementado con otros métodos más amplios e inclusivos para compensar los esperables sesgos del método y validar la información impresionista obtenida de los informantes clave parciales.

Ventajas del método son su accesibilidad, bajo coste y caudal de información cualitativa y causal aportado; *desventajas*, los sesgos introducidos por los intereses del informante en función de su posición —social, profesional o personal— respecto del tema que se ha de valorar. Esos sesgos pueden ser corregidos usando varios informantes clave (dos al menos) situados en las distintas posiciones básicas respecto del problema o asunto de interés. Aparte de la información concreta sobre el tema, es útil siempre indagar las actitudes de los informantes y su motivación para implicarse en las soluciones. Este enfoque suele usar un formato de entrevista semifocalizada en torno a temas como los siguientes:

— Cuáles son los problemas más importantes del sistema o colectivo social (jerarquizados de más a menos importantes, si es posible).

- Cómo reacciona o se organiza la comunidad frente a esos problemas.
 - Recursos o servicios (formales e informales) disponibles.
 - Accesibilidad y calidad de los servicios.
 - Qué más ayuda o servicios serían precisos.
- *Grupos semiestructurados*. Familia de métodos de *interacción grupal* con colectivos sociales (o sus representantes), que, en una serie de reuniones semifocalizadas en torno a las necesidades, problemas y servicios disponibles, informan, valoran y opinan sobre unos y otros, problemas y servicios. El enfoque de *grupos semiestructurados* más dinámico que el de los informantes clave, cuyos sesgos personales evita, aunque introduce otros ligados a las propias dinámicas grupales y a las interacciones generadas relacionadas con la jerarquía, el liderazgo, los intereses profesionales o sociales, etc. La evaluación se suele apoyar en un cuestionario semifocalizado de contenido similar al del punto anterior que puede seguirse más o menos sistemáticamente. Los evaluadores más «*cualitativistas*» (Krueger, 1988; Taylor y Bogdan, 1987) prefieren, por ejemplo, seguir el flujo espontáneo del grupo en la asunción de que así aflorarán con mayor claridad los intereses y las prioridades de los participantes, no los del evaluador. Se puede usar una estrategia *combinada* que permita expresar el sentir del grupo, introduciendo en un momento dado los temas o las cuestiones que, siendo importantes para el evaluador, no han sido abordados por el grupo. Esto es por otro lado, una buena forma de acceder al sistema social; aunque habremos de contar con algún agente local que facilite el contacto con los futuros miembros del grupo (de lo contrario, nuestra convocatoria puede encontrar una fría respuesta). Tienden, sin embargo, a crear expectativas exageradas o irreales de solución de las temáticas de interés.
Hay que reiterar el valor relacional y social de estos métodos, que permiten, además de obtener información y valoraciones sobre el tema de interés, *iniciar* el proceso de *búsqueda de soluciones* y sondear la actitud y *motivación* existentes, identificando personas y grupos interesados en la intervención posterior. Comprende muy distintos niveles y formatos metodológicos que van desde los grupos nominales (Delbecq y Van de Ven, 1971; Delbecq, Van de Ven y Gustafson, 1984), que incluyen grupos de entre seis y diez personas, hasta los foros comunitarios, que abarcan al conjunto de la comunidad y son usados en poblaciones reducidas en la organización o el desarrollo comunitario. Fuentes y otros (1996) han descrito con algún detalle la metodología y mecánica práctica de los grupos nominales usados para evaluar la problemática de las familias de un barrio de Barcelona.
 - *Tasas de atención*. A diferencia de los anteriores, las *tasas de atención* son un enfoque objetivo y *directo* de estimación *cuantitativa* de necesidades y problemas en función de la utilización de los servicios de tratamiento y atención correspondientes (hospitales, centros de servicios sociales u otros), cuyos usuarios se asumen cuantitativa y cualitativamente representativos de aquellos miembros de la comunidad afectados por la necesidad o el problema en cuestión. Es uno de los métodos clásicos usados por la epidemiología sanitaria, basada en este caso en el trastorno tratado (**no** en el realmente existente). Tiene como *ventajas* ser relativamente barato y rápido, evitando el problema de la definición de los criterios operativos de la temá-

tica en cuestión. Presenta, sin embargo, dos importantes *problemas*:

1. *Sesgo* (sobreestimación o infraestimación) del problema en función de los procesos sociales que median el uso de servicios o programas de atención. La estigmatización social del usuario (trastorno mental, SIDA, toxicomanía, etc.), que coarta el uso de servicios produciendo «falsos negativos» mientras que los beneficios (ayudas económicas, comida o alojamiento gratuito) que lo sobrecargan los servicios generando «falsos positivos». También influyen factores como: prestigio del servicio e institución de que dependen; o la cercanía física, social e informativa a la comunidad. No se puede asumir, por ello, que las personas tratadas o asistidas representan, numérica y cualitativamente, al conjunto de los afectados, sino sólo a aquellos que, padeciendo el problema o necesidad, están suficientemente motivados, informados —u organizados— para buscar ayuda. La evidencia (Bloom, 1984) sugiere que la población tratada por trastorno mental difiere significativamente de la afectada que no acude a tratamiento. Esta dificultad se puede paliar parcialmente con estudios comparativos entre ambas poblaciones.
 2. Los datos no son *comparables*. Es el precio que ha de pagar el evaluador por no necesitar explicitar criterios objetivos o consensuados para definir la problemática: es que distintos centros o servicios en distintos países o regiones pueden usar criterios diferentes que tornan incomparables las cifras de incidencia y prevalencia y las descripciones de las necesidades o la problemática obtenidas a partir de los usuarios de los servicios. Las dificultades de comparación pueden ser también temporales: los criterios definitorios usados en un momento determinado pueden ser distintos de los usados en otro, lo que ocasiona falsas oscilaciones del fenómeno evaluado.
- *Encuesta de población*. El popular enfoque sociopsicológico de la *encuesta poblacional* evita los problemas del anterior al estudiar, no la población tratada, sino la población total, mediante una muestra representativa de ella. Sobre el papel es —junto con los indicadores sociales— el método más *objetivo* y *global* de evaluación de la problemática social. Resulta, sin embargo, mucho más *costoso* que los anteriores, precisando una cuidadosa —y con frecuencia compleja— planificación y análisis, un equipo de encuestadores debidamente preparados y supervisados y —en general— una prueba piloto inicial. Además, es básicamente útil (y aplicable) a dimensiones psicosociales cuantificables y sobre las que existe una información generalizada en el conjunto de la población o un estado de opinión «asentado» que permita responder sin ambigüedades en un sentido o en otro. El método (Babbie, 1973; García Ferrando y otros, 1986) es bien conocido en el campo social y psicosocial. Consta de cinco fases generales: elaboración de la encuesta o entrevista estructurada y prueba piloto exploratoria; muestreo, selección de un grupo de personas —o «unidades muestrales»— que representen al conjunto de la población que se ha de encuestar; administración por un equipo debidamente entrenado; codificación de respuestas y análisis estadístico de datos; interpretación, obtención de conclusiones y recomendaciones de actuación.
- A diferencia de las tasas de utilización de servicios, la encuesta exige *explicitar los criterios* concretos de necesidad o problemática que son precisos para «cons-

truir» las variables y, desde ahí, redactar las preguntas que las materializan operativamente. Eso es particularmente difícil en el campo social en que apenas existen descripciones precisas de problemas y necesidades, ni acuerdos sobre criterios de «traducción» operativa y de la subsiguiente medida. La otra cara de la moneda es la posibilidad de generalización —y comparación— de los datos obtenidos que brinda la equivalencia de criterios. Subsiste, de todas formas, el doble riesgo inherente a todo enfoque «criterial» de definición de problemas o casos: si los criterios establecidos son muy rigurosos o exigentes, se infravalora el problema multiplicando los «falsos negativos». Si, al contrario, los criterios son demasiado laxos, se sobrestima, disparándose los «falsos positivos». El método de encuesta suscita tantas adhesiones como críticas. Se ha cuestionado, por ejemplo, su supuesta «objetividad» basada en la uniformidad de procedimientos y el planteamiento de preguntas cerradas con alternativas fijas. La experiencia y la evidencia indican con poco margen de dudas que el género, la indumentaria y presentación, la identidad y papel atribuido por los encuestados al encuestador, los prejuicios implícitos de éste o el tipo de interacción que se establece, pueden influir significativamente en los resultados obtenidos.

- *Indicadores sociales*. Son estadísticas —y otras formas de información— que cuantifican el nivel de ciertos aspectos sociales básicos (como la salud, la educación o el empleo), cuyo conjunto «retrata» numéricamente el estado de una sociedad en un momento dado. El enfoque de *indicadores sociales*, iniciado por Bauer en 1966, usa información global y objetiva obtenida de censos, padrones municipales, registros públicos o de la acumulación de estudios realizados. Tiene, por tanto, la ventaja de no necesitar recoger nuevos datos, y la desventaja de que los datos globales ya existentes pueden ser escasamente pertinentes para la evaluación o intervención específica, limitándose con frecuencia a conformar un marco general en el que situar los datos concretos que necesitaremos recoger para poder intervenir. El enfoque de indicadores sociales trataría de constituir un «*análisis social descriptivo*» que muestre el estado social de un país o región en un momento dado y permita operar informadamente al político en el ámbito social, de forma similar a como los indicadores económicos lo hacen en el ámbito económico. El conjunto de indicadores sociales reflejaría el *nivel de vida* de una comunidad o sociedad.

Los indicadores sociales al uso incluyen aspectos (y, entre paréntesis, criterios) como: la pobreza (porcentaje de hogares por debajo de un nivel dado de renta); el desempleo (tasa de desempleo); la salud (tasa de mortalidad infantil); el nivel de renta (renta *per cápita*); la vivienda (coste de la vivienda); la educación (nivel medio de escolarización); la desintegración social (tasa de adictos a drogas u otros indicadores de delincuencia o violencia social); la seguridad ciudadana (robos declarados); o la participación ciudadana (porcentaje de voto). Bloom (1984) ha encontrado tres categorías «universales» de indicadores sociales: *salud general*; *educación*; y *bienestar social y seguridad pública*. Ese mismo autor ha ilustrado en su libro el uso de indicadores sociales para estudiar una comunidad estadounidense. Entre nosotros Casas (1989) ha estudiado los indicadores de riesgo social en la infancia y Medina (1984) ha propuesto indicadores para diseñar y evaluar las intervenciones en servicios sociales.

Figura 4.8 Métodos de evaluación de necesidades y programas.

| Tipo métodos | Enfoques / métodos | Características básicas |
|--|---|---|
| Verbales (implican interacción) | Informantes clave. | Personas con información relevante sobre tema; exploratorio, subjetivo. |
| | Grupo semifocales. | Personas interesadas tema; permite observar dinámica; subjetividad e interacción social. |
| | Encuesta poblacional. | Cuestionario fijo sobre temas conocidos por población; objetivo, minimiza interacción. |
| Datos existentes Historia, estadísticas | Tasas de tratamiento. | Datos indirectos sobre cantidad y calidad casos atendidos en servicios normalizados. |
| | Indicadores sociales. | Estadísticas sociales básicas; permite comparación entre sociedades y en el tiempo. |
| | Historia. | Permite situar y comprender situación y problemas presentes. |
| Observación | Interacción (forma y contenido). | Indicador de vida y perfil social. |
| | Estructura físico-arquitectónica de entorno Cultura y vida cotidiana. | Datos sobre forma de vida, organización social y asuntos básicos de colectivo o comunidad; aportan comprensión global forma de vida y significados básicos. |

Ventajas y límites. Bloom ha señalado tres características centrales de los indicadores sociales: su naturaleza cuantitativa; su utilidad (y uso) para evaluar aspectos positivos y negativos de un colectivo o sociedad; y su clara interpretabilidad, sin ambigüedades o ambivalencias. Describe, también, cuatro *dificultades* (a las que añado una quinta ya apuntada) en su *uso* como método de evaluación social, ligadas en buena parte a la *carencia* de una *base teórica* idónea que aporte un contexto interpretativo adecuado de la información dada por los indicadores sociales:

- Interpretación e implicaciones poco claras de los cambios de los indicadores en uno u otro sentido.
- Problemas de validez.
- Valor predictivo dudoso para pronosticar la evolución de las condiciones sociales en un mundo social tan dinámico y cambiante como el actual.
- Dudosa utilidad como criterio de toma de decisiones políticas y evaluación de programas sociales, dada la relevancia de aspectos típicamente cualitativos como los valores o preferencias políticas, los intereses de grupos de presión o la disponibilidad

de medios.

- Inespecificidad de los indicadores sociales globales para actuar en áreas o temas específicos o en contextos sociales reducidos (comunidades, barrios, colectivos concretos, etc.), en las que esos datos globales pueden servir, como mucho, como cuadro cuantativo general de situación.

La cuestión última, concluye Bloom, es la *incapacidad* de los indicadores objetivos para responder —por sí solos— a la cuestión básica de la evaluación social: *¿obtiene la gente lo que necesita* (o desea)? Y es que, como se ha reiterado, los indicadores sociales —y los cuantitativos en general— sólo nos dan una dimensión —la externa, objetiva, social— de las cuestiones o problemas. Faltaría la dimensión *subjetiva* de percepción personal y colectiva tanto del estado de necesidad (o problemática) como del grado de satisfacción logrado por las intervenciones sociales sectoriales o globales que tratan de cambiar la situación. Y ya se sabe que para conocer esa percepción subjetiva debemos usar enfoques y medidas cualitativos o subjetivos.

En el fondo y simplificando, si quisiéramos tener una respuesta aproximada a la pregunta de si la gente recibe de las intervenciones lo que desea o necesita, habríamos de obtener dos conjuntos de datos: 1) los estructurales y objetivos sobre la situación global, deducibles del conjunto de indicadores sociales; 2) la percepción psicosocial que de esa situación (y sus propias carencias y deseos) tiene la gente. El cotejo y la confrontación dinámica (antes y después de intervenir) de esos dos conjuntos de datos nos daría una respuesta aproximada a la pregunta que, como se ve, requiere un mayor volumen y variedad de información de lo que estamos acostumbrados a admitir. Y que, como no, supera los simples cuadros macrosociales dibujados por los indicadores sociales, señalando la familiar insuficiencia de los paradigmas objetivistas y economicistas para captar el estado y la evolución de la vida social.

Evaluación de programas: concepto y relevancia

Dado que, por un lado, casi todo lo escrito hasta aquí sobre evaluación es aplicable a la **evaluación de programas** y que, por otro, el campo ha alcanzado un enorme desarrollo técnico, me limito aquí a hacer una caracterización general del tema y su relevancia teórica y práctica. Remito al lector interesado en ampliar información a obras disponibles como: Guba y Lincoln, 1989; Patton, 1980; Posavac y Carey, 1992; o Shadish y otros, 1991; o, en castellano, Alvira, 1991; Fernández Ballesteros, 1995; Medina, 1996; OMS, 1981; Pineault y Daveluy, 1989; Rossi y Freeman, 1989; o Stufflebaum y Shinkfield, 1993.

Siguiendo a Reboloso y Morales (1996), podemos extraer un retrato robot de la evaluación de programas a partir de las definiciones clásicas de varios autores. Así, para Rossi y Freeman la evaluación consistiría en aplicar sistemáticamente los procedimientos de la investigación social para valorar la conceptualización, el diseño, la implementación y la utilidad de los programas de intervención social. Para Rutman (1977) sería el proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable de la manera, y en el grado, en que un conjunto de actividades concretas produce resultados o efectos concretos. Stufflebeam y Shinkfield subrayan, en fin, la utilidad de la evaluación de programas para guiar la toma de decisiones, solucionar problemas y entender los fenómenos implica-

dos en ambas actividades. Si bien las distintas concepciones subrayan una u otra, dos vertientes básicas emergen del conjunto de nociones sobre la evaluación de programas: la *científica* (predominante en la selección anterior), la evaluación de programas como investigación evaluativa o metodología rigurosa; y la *utilitaria*, que implica el uso aplicado de la evaluación programática para alcanzar ciertos fines —comparativos, formativos, sumativos, clasificatorios, etc.— prácticos de la acción social. Muchos de esos fines concretos (tomar decisiones, mejorar programas, etc.) fueron ya mencionados al abordar la evaluación en general.

Desde el punto de vista utilitario que prima en este volumen, la *relevancia* social de la evaluación de programas quedó ya establecida anteriormente por medio del carácter y las funciones de la evaluación en general: en la evaluación de programas descansa la *legitimidad científica y social* última de la acción social. Si los programas no «funcionan» (no producen los efectos científicamente previstos y socialmente buscados), todo el andamiaje teórico y metodológico de la IS se viene abajo o, al menos, queda en cuestión. Esa relevancia se acentúa en épocas de recortes económicos en que las acciones sociales han de ser rigurosamente elegidas y jerarquizadas en función de sus reales contribuciones a la solución de los problemas sociales y a la mejora del bienestar de los ciudadanos y no desde criterios puramente ideológicos. No ha de extrañar, pues, el enorme crecimiento de la actividad evaluadora en nuestro país ligada esencialmente a la incorporación de la evaluación como parte normal de los programas sociales realizados por las administraciones públicas.

Investigación evaluativa

El peso de la dimensión práctica de la evaluación de programas no debe ocultar su justificación científica: la IS debe plantearse de tal manera que, además de alcanzar objetivos relevantes, permita *obtener conocimiento* a largo plazo. Si el primer aspecto constituye la «rentabilidad» utilitarista más o menos inmediata de la evaluación de programas, el segundo, la acumulación de conocimiento causal práctico, aporta la «rentabilidad» (mayor y más decisiva) a *largo plazo*, ya que permite descubrir *por qué funcionan* los programas, cuáles son sus ingredientes activos. La persecución de tal objetivo va ligada a lo que se suele llamar «investigación evaluativa» o «investigación de programas», aspecto emergente y descuidado del conjunto de la evaluación de programas, que, desde mi punto de vista, podría centrarse en tres tareas básicas:

1. *Identificar variables causales.* Investigar, en otras palabras, *por qué* se producen los resultados (positivos, o negativos, previstos o imprevistos) constatados y qué tipo de variables «internas» (componentes del programa) o externas (aspectos de la estructura sociocultural) están de manera estable asociadas con esos resultados o efectos. Se trata de otro modo de localizar los *ingredientes activos* del programa (o del contexto social): aquéllos específicamente responsables de los efectos observados. Ésta es, sin duda, una cuestión fundamental en el doble frente teórico y práctico. Teórico, para descartar que los resultados sean explicados por los ingredientes inespecíficos comunes a cualquier tipo y forma de intervención: el *efecto placebo* que se ha postulado como formidable hipótesis explicativa en otras áreas, como la psicoterapia. Varios elementos generalmente ligados al efecto placebo —

como las expectativas y motivación generadas o la dinámica participativa creada— fueron ya descritos al considerar los aspectos interactivos y sociales de la evaluación. La importancia práctica de la investigación causal de programas reside, naturalmente, en el manejo de los componentes específicos y no específicos de la evaluación e intervención social para aumentar la eficiencia y racionalidad de las intervenciones. El avance en la investigación causal de resultados pasa muy probablemente por potenciar el seguimiento procesal de los programas observando (e investigando) cuidadosamente *cómo* suceden los cambios y a qué tipo de dinámicas están ligados.

2. Estudiar (y mejorar) la «*evaluabilidad*» (Wholey, 1979): es decir las condiciones lógicas precisas para poder evaluar adecuadamente un programa y mejorar, en lo posible, su diseño en esa dirección. Incluye tareas como: definir el programa y las actividades involucradas; especificar las actividades que se han de realizar, objetivos planteados y asunciones causales que ligan objetivos y acciones; desarrollar un modelo lógico del programa y un modelo de medición adecuado para poder medir objetivos y actividades. Particularmente crítica es, en mi opinión, la investigación sobre la conexión entre las actividades realizadas en la intervención y los fines planteados y el doble nexo entre las actividades realizadas y los resultados obtenidos, por un lado, y la forma de plantear los objetivos (especificidad, conexión con problemas básicos, etc.) y los resultados alcanzados, por otro.
3. Investigar la *relación entre resultados y contexto*, entre efectos del programa y factores (relacionales, sociales, ambientales, culturales, económicos, demográficos, etc.) del entorno sociocultural, por ejemplo: qué relación hay entre resultados de un programa y motivación previa de la comunidad; o entre la influencia del inicio desde dentro y desde fuera del sistema, o en función del desarrollo de recursos internos o la simple ayuda técnica externa. La importancia teórica de estas relaciones trasciende la simple constatación de la «validez externa» de las intervenciones. Si los factores «contextuales» son básicos en la determinación y solución de las cuestiones sociales, su consideración causal es tan relevante como la de los constituyentes «internos» del propio programa, de los que, por otra parte, resultan difícilmente separables muchas veces. En lo aplicado, esta relación es vital para la *diseminación* de programas que ha de tener en cuenta los aspectos relevantes, en su similitud o diferencia, de las instituciones y sistemas a los que se van a extender los programas ya desarrollados.

Aspectos procesales y contenido: eficacia, bienestar y utilidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1981) ha recopilado en una breve y útil guía los contenidos básicos de la evaluación de programas de salud mediante nueve etapas del proceso evaluador que subrayan tareas relevantes en cada momento y que merece la pena extractar:

1. *Especificar el tema* concreto de la evaluación qué es lo que se va a evaluar: un programa, un servicio que se ocupa de diversos tipos de programas o una institución.

El tema debe ser relevante y justificable en términos de cobertura o importancia potencial para la población. También habrá que concretar otros parámetros básicos de la evaluación como: el nivel organizacional en que se realiza, su finalidad, las limitaciones apreciadas o las respuestas posibles según los resultados esperables y el destinatario designado de la evaluación.

2. *Asegurar el apoyo informativo* preciso para llevar a cabo todo el proceso de evaluación subrayando especialmente tres puntos:
 - Los *requisitos* de la información que se pretende obtener a partir de las necesidades de los diversos componentes de la evaluación: el tema o la unidad evaluada, la relevancia y definición del tema, la adecuación del programa, el progreso, la eficiencia, la efectividad y el impacto; es decir, explicitar qué cualidades y contenidos ha de tener la información para evaluar el tema, su relevancia, saber si el programa progresa, etc.
 - Las *fuentes* de información disponibles: documentos gubernamentales; informes periódicos de instituciones locales, nacionales o internacionales; información demográfica o epidemiológica; programas de actividades de instituciones o centros, etc.
 - Valoración de la *adecuación* —accesibilidad, utilidad y suficiencia— de la información *disponible* para determinar si es necesario obtener *más información* y por qué medios: encuestas poblacionales, datos de utilización de servicios, etc.
3. Verificar la *relevancia* del programa: hasta qué punto responde a *necesidades* humanas *básicas* y políticas y *prioridades* sociales o del campo concreto (salud, educación...).
4. *Adecuación del programa y la política marco* desde la que se formula: valorar en qué medida los problemas han sido claramente identificados y definidos (escalón de diseño político) y el programa, o programas, apropiadamente formulados, como garantía de que podrán ser evaluados.
5. *Revisión del progreso* del programa verificando hasta qué punto su desarrollo real se ajusta a lo planificado, introduciendo correcciones y cambios según las desviaciones observadas y resolviendo los problemas que aparecen. Esto puede realizarse mediante indicadores incluidos inicialmente, del *feedback* de los usuarios o de la observación de la marcha de las actividades del programa. Incluye comprobar si:
 - La tecnología y los métodos de trabajo utilizados tienen la efectividad prevista.
 - Se están realizando las actividades previstas en el programa y si se están realizando en el tiempo previsto.
 - El personal tiene la preparación apropiada y está llevando a cabo las acciones programadas en la forma prevista.
 - Se están logrando los objetivos parciales —por áreas o por períodos de tiempo— previstos o se progresa al ritmo marcado hacia los objetivos generales o finales.
6. Valorar la *eficiencia* del programa analizando los resultados obtenidos en relación con los esfuerzos realizados y los recursos usados; es decir, comprobar la eficien-

cia *técnica* y la eficiencia *económica*. Eso implica revisar: la eficiencia de las actividades y métodos, la mano de obra, las finanzas, las instalaciones y los centros, la colaboración social o económica con instituciones y agencias, y el control de la gestión y relación coste-eficiencia.

7. Valoración de la *efectividad* del programa analizando en qué medida se han logrado los objetivos expresados, si es posible, en términos de la **reducción** del problema o situación indeseable que originó el programa. Eso exige haber identificado antes adecuadamente los destinatarios de la intervención y los indicadores de resultados para poder valorar correctamente la efectividad una vez realizado.
8. Evaluación del *impacto* —efecto global— del programa sobre las condiciones de vida y el desarrollo de la comunidad o sistema social en que se realiza la intervención. Más allá de verificar si se han alcanzado los objetivos concretos, el impacto incluye el conjunto de efectos (deseables e indeseables, previstos e imprevistos) del programa y su influencia general sobre el funcionamiento social. Requiere un grado considerable de análisis totalizador, siendo, como señala el comité de la OMS, el paso más difícil del proceso.
9. Obtención de *conclusiones* y formulación de *propuestas de actuación* futura, resumiendo los objetivos, enfoques, métodos y resultados del programa y mostrando las relaciones entre enfoques y métodos usados, por un lado, y las acciones del programa y los resultados obtenidos, por otro. Puede realizarse a partir de un resumen de la información y los resultados que apoyan las conclusiones obtenidas en que se tengan también en cuenta las opiniones y los comentarios relevantes de personas o grupos incluidos en el proceso. Las conclusiones deben ser ampliamente discutidas con los responsables del programa. Las propuestas de actuación pueden incluir, según los resultados: cambios del programa o sus objetivos; rediseño del programa; inicio de nuevos programas o acciones; redefinición de funciones o estructuras administrativas de la institución o el programa concreto; aumento de los presupuestos; modificación de ciertos elementos del programa; formación o incorporación de personal adicional, etc.

Contenidos

McLean (1974) ha descrito cinco componentes (estructura administrativa, proceso, resultados, resultados en relación con los costes e impacto global) en la evaluación de programas entendida en sentido integral, de forma que se valoren los diversos aspectos relevantes. Destaco varios de esos elementos aquí y en el punto siguiente de la evaluación comparativa:

1. Evaluación de la *estructura administrativa* de un programa. Incluye información sobre los aspectos administrativos y de gestión del programa como financiación, recursos disponibles, tipo de clientela que se ha de atender, tasas clientes / trabajadores, instalaciones necesarias y características funcionales de esas instalaciones, etc.
2. *Evaluación de proceso* o de formación, ya descrita en el esquema procesal de la

OMS como revisión del progreso del programa. La evaluación de formación se refiere a la utilización de la evaluación procesal para desarrollar (y perfeccionar) los programas. Con frecuencia se contraponen a la evaluación de resultados, más interesada en los efectos del programa que en su proceso. La evaluación procesal es especialmente relevante al comienzo, cuando se echan a andar y se ponen a prueba los programas, observando su desarrollo para mejorarlos, mientras que la evaluación de resultados sólo tiene relevancia informativa más adelante, una vez que el programa está probado y su funcionamiento «establecido».

3. *Evaluación de resultados*, modalidad o el componente básico con que habitualmente se identifica la evaluación de programas. Suele basarse en tres tipos de indicadores de resultados:
 - *Eficacia* —o efectividad—: medida del efecto absoluto del programa en relación con los objetivos o las variables de interés.
 - *Eficiencia*: eficacia relativa al esfuerzo o coste invertidos (que McLean distingue como cuarto aspecto de la evaluación).
 - *Impacto* global del programa sobre el sistema social (quinto aspecto señalado por el autor).

Otro modelo muy popular en la actualidad es el CIPP (contexto, *input* o entrada, proceso y producto) sugerido por Stufflebeam y Shinkfield (1993) y cuyos ejes serían la evaluación de:

- El *contexto* en que se ha de realizar el programa.
- La *entrada* en el sistema: la capacidad de ese sistema para aceptar y permitir la realización del programa.
- *Proceso*: enfatiza los aportes de la evaluación al desarrollo del programa y sus actividades.
- *Producto* (evaluación de resultados o producto o evaluación sumativa): analiza los resultados finales del programa en relación con algún criterio marcado inicialmente (objetivos, necesidades, etc.).

Mi propia propuesta, ya citada anteriormente, resumiría los distintos contenidos evaluados en los distintos sistemas y áreas de intervención en tres modalidades temáticas o dimensionales básicas de la evaluación de programas:

- **Eficacia** se refiere a la capacidad del programa para modificar el nivel de la variable de interés o alcanzar los objetivos (criterios básicamente *técnicos*) para los que fue concebido el programa: reducir el consumo de droga, el nivel de pobreza o de paro, etc.
- **Satisfacción** o bienestar de aquéllos que son atendidos en la intervención; contenido básicamente subjetivo en buena parte ligado a la forma de prestar el servicio y al tipo de *relación* establecida con los usuarios de un programa.
- **Utilidad** que las acciones y los efectos del programa tienen para la comunidad o sistema social; cercano a impacto y utilización, no del todo equivalente. No es definido por el profesional en la variable de interés (eficacia), ni por el bienestar subjetivo de los destinatarios del programa (satisfacción), sino por la utilidad que la suma de efectos —no sólo los ligados a las variables centrales del programa—

tienen para el *conjunto* de los grupos y colectivos sociales, y no sólo para sus usuarios directos.

Los tres contenidos son complementarios y deberían estar, en principio, presentes en cada evaluación, ya que captan aspectos diferentes de los cambios producidos. Son, además, definidos, como ya se ha señalado, por tres *partes* interesadas diferentes: el *profesional* o experto (eficacia), los *sujetos* afectados (satisfacción / bienestar) y el conjunto del sistema o los «otros» social y psicológicamente *significativos*. Estas son, como se ha indicado, las partes o actores que padecen las consecuencias negativas de la conducta de los afectados (y el problema) y se beneficiarán de la utilidad de su desaparición y de otros efectos positivos que pueda tener el programa. Este modelo tripartito trata como se ha dicho, de tener en cuenta la multiplicidad temática y social de las acciones sociales y, al mismo tiempo, de darle una respuesta evaluadora integral relativamente simple.

Evaluación comparativa

Estrictamente hablando, *toda* evaluación de programas es comparativa, ya que compara el efecto de una acción externa con el estado que alcanzaría el sistema como fruto de su propia dinámica en ausencia de intervención exterior alguna. La evaluación comparativa se refiere, sin embargo, a las distintas formas de comparar programas entre sí para determinar cuál de los programas es el más deseable desde algún punto de vista o criterio prefijado, coste, eficacia, eficiencia, valores sociales, etc. La función práctica esencial de la evaluación comparativa es ayudar a políticos y gestores sociales a *tomar decisiones* sobre la forma de intervención más conveniente. También puede servir, en la vertiente teórica, para acumular conocimiento sobre los ingredientes causales de las acciones al comparar los resultados de distintas combinaciones (o «intensidades») de los diferentes ingredientes implicados en un programa:

Análisis coste-eficacia y coste beneficio. El análisis coste-eficacia (Levin, 1983) relaciona los efectos conseguidos por la intervención (*outputs*) con su coste monetario (*input*) mostrando la eficiencia relativa de cada programa para conseguir unos resultados dados. Además de su utilidad para comparar económicamente programas y tomar decisiones en función del coste económico, este tipo de análisis ayuda (Price y otros, 1988) a establecer qué componentes de los programas son más adecuados para un segmento o grupo de población en relación con la población total destinataria de la intervención.

En el análisis **coste-beneficio** se traducen a dinero no sólo los *inputs* (costos) del programa, sino también los *outputs* o efectos (beneficios), de forma que todos los términos de comparación son monetarios. Está claro, sin embargo, que los costos económicos no son **ni** los **únicos** a considerar en una intervención social **ni**, muchas veces, los más **importantes** en relación con otros «costes» humanos y sociales de las intervenciones como el sufrimiento o la pérdida del horizonte vital de las personas, la marginación o exclusión social, la desvinculación interpersonal o el debilitamiento de la cohesión social. El valor de los análisis economicistas, tan querido por algunos planificadores y políticos, queda, pues, seriamente cuestionado cuando se ven los programas desde los prismas humano y social más globalizadores que habrían de primar, en último término, sobre cualquier otra con-

sideración o reducción parcial.

Metaanálisis. Este método desarrollado por Glass y otros (1981; también Gómez, 1989) permite agregar resultados obtenidos en varios estudios «traduciendo» todos los efectos obtenidos a una escala normalizada (dividiendo el tamaño absoluto del efecto por la desviación típica del grupo control) que los hace (numéricamente, al menos) comparables permitiendo la agregación totalizadora. El metaanálisis permite:

- *Sintetizar resultados* de varios estudios o evaluaciones, facilitando la evaluación global del estado de un área de investigación o intervención determinada, como las intervenciones con familias o los efectos de los programas de discriminación positiva en relación con el género.
- *Comparar* la eficacia de los diversos *métodos* o enfoques de intervención por medio de los tamaños de sus respectivos efectos sobre una escala métrica común que varía de +3 a -3 unidades normalizadas, lo que supone un uso comparativo del método metaanalítico.

El metaanálisis ha sido criticado por asimilar (en la agregación o la comparación) métodos (de recoger información y de tratarla), unidades y resultados diferentes aplicados a temáticas no siempre comparables y tratando todos esos elementos como si fueran iguales. Sería, en fin, como comparar o sumar peras y manzanas, en vez de sumar peras con peras y manzanas con manzanas.

Consideraciones prácticas

La evaluación de programas exige hacer diversas consideraciones derivadas de las dimensiones psicosociales y sociales de la actividad evaluadora examinadas. Resumo algunas recomendaciones y consideraciones prácticas hechas por el comité de la OMS (1981) y por Medina (1984), que pueden ser muy útiles para llevar a buen puerto la evaluación de acciones psicosociales o sociales:

- Verificar que el programa tiene sus *cimientos en la comunidad*, de forma que: 1) es *accesible* a la población, no ajeno a ella o visto como impuesto desde el exterior; 2) trata de dar respuesta a una *necesidad* o aspiración *social* real. En ausencia de estos requisitos, el programa corre un riesgo cierto de no ser aceptado (o de ser directamente rechazado) por la población, con lo que su fracaso estará casi garantizado.
- Asegurarse de que cuenta con los *recursos necesarios* para su puesta en marcha, realización y mantenimiento antes de comenzar para evitar dificultades una vez comenzada la intervención.
- Establecer vías de *comunicación* lo más directas y ágiles posible entre *usuarios* y *responsables* del programa (y sus ejecutores) que permitan evaluar la marcha del programa y corregir desviaciones o resolver problemas imprevistos.
- *Antes de comenzar a actuar, examinar los «porqués»* de la evaluación para prevenir «sorpresas» y detectar, en la medida de lo posible, «agendas ocultas» de los participantes o intenciones más o menos aviesas de utilizar el programa (o a quienes lo patrocinan, diseñan o ejecutan) para fines propios de alguna de las partes: por qué piden la evaluación; por qué a nosotros; por qué en este momento (como fruto de qué intenciones, procesos, necesidades o deseos); quién nos hace realmente el encargo; a

- quién —a qué— representa; qué quiere obtener (de la evaluación y de nosotros); si pide algo para otros o van a ser afectados terceros que no han participado en el proceso de «contratar» el programa; si están aproximadamente definidos el papel y los deberes y derechos de cada parte en el proceso programático, etc.
- Ver el proceso en términos *relacionales* y *sistémicos*, no como un mero encargo profesional descontextualizado. Tener, por tanto, en cuenta: los grupos en presencia; la dinámica social existente; el liderazgo activo (o inexistente); la estructuración y los fines de la organización o institución de que el diseñador y los ejecutores del programa son parte; los procesos de interacción del sistema social destinatario de la acción con la sociedad; la estructura y distribución social del poder; las relaciones entre los diversos grupos presentes y entre estos y el poder establecido; etc.
 - Examinar el *rol prospectivo* del evaluador a partir del análisis de los puntos previos y sus dificultades previsibles ante los grupos de interés básicos. En términos globales o sistémicos, la presencia de un evaluador externo suele *modificar* significativamente el estado del *sistema* (creando, por ejemplo, expectativas o modificando el equilibrio de fuerzas y poder). El evaluador debe ser consciente de que su papel será definido no sólo por las demandas *técnicas* de la evaluación, sino también por los condicionantes *sociopolíticos* del sistema. En especial, pero no únicamente, por las pretensiones de la parte demandante que puede, por ejemplo, tratar de legitimar por medio de los datos del experto externo una acción social en beneficio propio o de un grupo cercano. Todo lo cual lleva a reiterar la conveniencia de examinar cuidadosamente la eventual existencia y el contenido de «agendas ocultas».
 - *Examinar* antes de actuar las *consecuencias previsibles* de las acciones programadas en lo relativo a: quién se verá beneficiado y quién perjudicado; cómo van a ser percibidas esas acciones por los distintos grupos; qué efectos objetivos tendrán sobre el problema o tema positivo en cuestión y sobre la actitud de los diversos grupos hacia su solución, etc. Como se ve, esta tarea no sólo precisa del examen más o menos objetivo de las consecuencias previsibles del programa, sino, además, del conocimiento «subjetivo» de los intereses y puntos de vista de los actores sociales potencialmente implicados, o que se han de implicar, en la intervención.
 - Incluir *conclusiones* y *recomendaciones* de actuación sintéticas, claras, legibles y pensadas para aquel destinatario específico al que se dirijan: el político, las asociaciones locales, la comunidad, la prensa u otros. Eso implica, a veces, hacer varios tipos de informe según los destinatarios potenciales. En general, si uno quiere que la evaluación genere acción social, en lugar de ir a parar al cajón o a la papelera, estos informes «externos» habrán de evitar la «paja», las vaguedades o contradicciones, el apelmazamiento de datos y las discusiones meramente teóricas o metodológicas, que pueden, en cambio, tener su espacio apropiado en los informes científicos o «internos». Hay que ser consciente de que el interés de las personas o el tiempo de los políticos para leer informes sobre un tema determinado es un recurso *limitado* mucho menor que el del propio investigador y menor del que, por extensión, éste puede atribuir a los demás. La *presentación personal* del informe y de sus conclusiones suele ser muy útil para apoyar lo escrito o subrayar alguna parte del informe.

Resumen

1. La *metodología* es un aspecto vital, aunque descuidado de la Psicología Social Aplicada. Incluye tres *áreas*: *investigación aplicada*, uso indirecto de *conocimiento* y de técnicas interventivas e *intervención psicosocial*. Aunque los dos últimos enfoques presentan mayor potencial de cambio social, la visión dominante de la metodología psicosocial es la más académica y teórica, la investigación aplicada.

2. Un modelo emergente de *utilización de conocimiento* debe tener en cuenta las cualidades metodológicas de los «materiales» teóricos utilizados desde el punto de vista práctico: *poder cognoscitivo* (incluye validez, potencia predictiva y potencia explicativa); la accesibilidad de las variables y la posibilidad de manipularlas; el grado en que esas variables son *modificables* desde el punto de vista ético y económico; y su *potencial de cambio* en relación con el fenómeno de interés.

3. *Variantes* básicas de *utilización de conocimiento* son: *la tecnología social*; *la ilustración cognitiva* y *la orientación* conductual de las personas; *activismo* político social, en que priman los valores y la implicación social; *la intervención* y evaluación como formas técnicas de abordar el cambio psicosocial.

4. Líneas emergentes de utilización del conocimiento y la técnica incluyen: *la diseminación* participativa de *investigación* básica a la comunidad; la diseminación de *programas* ya realizados a otros sistemas sociales; *comunicación* de *innovaciones* como forma de aprendizaje o de cambio de las personas; y *derivación* de *principios de acción social* a partir de la evidencia acumulada.

5. La *investigación-acción* es un concepto perfilado por Kurt Lewin que define un nuevo modelo integrado en que investigación y acción social son aspectos que se retroalimentan en un proceso cíclico continuo. El modelo ha sido recreado como variante crítica de la educación y, en versión más radical y alejada de la idea original, como forma participativa de cambio comunitario.

6. La *intervención social* es una acción intencionada y externa desde la autoridad para cambiar el funcionamiento de un colectivo o sistema social que, según algún criterio razonablemente objetivo, ha perdido su capacidad de resolver por sí mismo sus propios problemas o alcanzar metas vitales deseadas. La *acción social* es un proceso interno protagonizado por el propio colectivo o sistema que el interventor se limita a animar o impulsar.

7. La intervención social plantea algunas *cuestiones previas* o generales, que también se han de contestar en cada caso particular: *contradicción* entre *finés* (aumentar autonomía personal o colectiva) y *medios* para conseguirlos, la intervención externa; *legitimidad* para interferir en la vida y relaciones sociales; *autoridad* implicada; *intencionalidad* del interventor personal o institucional y riesgos asociados; *racionalidad* científico-técnica, efectos secundarios y racionalidad política.

8. *Supuestos valorativos* propuestos para la intervención social en respuesta a esas cuestiones incluyen: un concepto amplio de intervención que incluya el desarrollo de recursos y la participación social; un grado intermedio de intervencionismo en que la intervención se justifica por añadir algo a las capacidades del sistema social y ser compatible con sus deseos y valores básicos; el control de las intenciones subjetivas y su confrontación con los resultados objetivos; la solidaridad social y responsabilidad pública como valores sociales rectores; la existencia de una doble autori-

dad —política y científico-técnica— como fundamento de la intervención social; la disposición de los medios necesarios para minimizar los efectos indeseados y la consideración de las dimensiones ética y política de objetivos, medios técnicos y acciones.

9. La intervención social está compuesta por tres *áreas* complementarias que han de ser tenidas en cuenta al diseñar, ejecutar y evaluar acciones sociales: el diseño *técnico*, la metodología para alcanzar racionalmente unos objetivos; la *estrategia* que asegura la viabilidad de la solución diseñada en situación y un contexto concretos; los *aspectos valorativos* que marcan el valor ético —bondad o maldad— y político de los objetivos perseguidos, las técnicas previstas y las acciones que se van a realizar para alcanzarlos.

10. El *proceso* de IS comprende cinco etapas:

- identificación y *definición* de un problema o *tema* positivo relevante y del destinatario de la intervención;
- *evaluación inicial* de necesidades, motivación y recursos personales y sociales a través de los métodos apropiados para conseguir la información necesaria;
- *diseño* y planificación marcando los objetivos buscados, las acciones o componentes del programa y los medios necesarios;
- *realización* de la intervención teniendo en cuenta elementos estratégicos y técnicos como el acceso a la comunidad, la obtención de medios, mecanismos de participación social y seguimiento del programa, y mantenimiento del programa;
- y la terminación y *evaluación del programa* en su triple aspecto de eficacia, satisfacción o bienestar conseguido por los usuarios y utilidad o impacto global.

11. La *intervención psicosocial* es una noción emergente que puede designar: aspectos *subjetivos* o personalizados involucrados en los determinantes y las soluciones de las cuestiones sociales y la acción social; la concepción de la intervención social como un proceso de *interacción* o influencia entre actores sociales o el conjunto de esfuerzos interventivos sociales de los psicólogos. Al mayor potencial de aplicación y profundidad y duración de los cambios conseguidos por la intervención supraindividual corresponden también mayores limitaciones y riesgos que la acción psicológica individual.

12. La *evaluación* de necesidades y programas son dos fases, inicial y final, del proceso interventivo que valoran respectivamente la situación de partida y los resultados del programa. La evaluación es concebida como conocimiento *instrumental*, para actuar; que supone una interacción, teniendo *funciones interventivas* como la participación, definición del rol interventor o creación de expectativas. Como fenómeno social que implica actores y estructuras sociales complejas, la evaluación ha de tener en cuenta la *multidimensionalidad* de las cuestiones abordadas y de los intereses implicados usando métodos cualitativos y cuantitativos que capturen respectivamente las dimensiones informativas subjetivas y objetivas relevantes contenidas en esa multiplicidad.

13. Informantes clave, grupos semiestructurados, tasas de atención y tratamiento, encuestas poblacionales e indicadores sociales son *enfoques básicos* complementarios que se pueden utilizar para evaluar necesidades o programas. La observación sobre el te-

reno y la recolección de datos históricos o de archivo son enfoques complementarios también útiles.

14. El conjunto de datos de la vida y la intervención social pueden ser resumidos en tres tipos de *contenidos* informativos complementarios que deben incluirse en la evaluación de necesidades y programas: *subjetivos*, el punto de vista de los afectados; *objetivos*, la información aportada por los expertos o profesionales en función de su conocimiento científico o técnico del tema; y *sociales*, los datos sobre las consecuencias para los demás de la conducta de los afectados. Titulares de esos tres contenidos, o *actores sociales* que generan y definen los datos básicos de una intervención, son respectivamente: los afectados por la cuestión o el problema; los expertos y profesionales; la «sociedad interesada» u «otros significativos» respecto de los afect-

tados.

Términos clave

Utilización de conocimiento.

Rol conector.

Validez.

«Aplicabilidad» del conocimiento.

Investigación interventiva.

Ilustración.

Diseminación de investigación.

Diseminación de programas.

Comunicación de innovaciones.

Derivación de principios de acción social.

Investigación-acción.

Conocimiento crítico.

Intervención social.

Acción social.

Contradicción medios-fines.

Legitimidad.

Intencionalidad.

Racionalidad.

Autoridad política.

Autoridad científico técnica.

Autoridad moral.

Técnica.

Estrategia.

Aspectos valorativos.

Intervención psicosocial.

Evaluación de necesidades.

Multidimensional de la evaluación social.

Informantes clave.

Grupos semiestructurados.

Tasas de atención.

Encuesta poblacional.

Indicadores sociales.

Evaluación de programas.

Evaluación de resultados.
Eficacia.
Satisfacción.
Utilidad.

Lecturas recomendadas

- Sánchez Vidal, A., *Psicología Comunitaria. Bases conceptuales y operativas. Métodos de intervención* (2.^a edición), Barcelona, EUB, 1996. Incluye una amplia descripción de la metodología interventiva social y comunitaria con la intervención participativa como núcleo teórico operativo y desde la triple perspectiva técnica, estratégica y valorativa.
- Pineault, R. y Daveluy, C., *La planificación sanitaria* (2.^a edición), Barcelona, Massons, 1989. Un clásico de la metodología participativa en acciones sociales planificadas en el ámbito de la salud, en buena parte extrapolable a otros ámbitos.
- Posavac, R. G. y Carey, E. J., *Program evaluation. Methods and case studies*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1992. Tratamiento práctico, asequible e ilustrado con casos de la evaluación de necesidades y programas.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R., *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, Paidós, 1987. Exposición clara y relativamente amplia de la metodología cualitativa incluyendo el proceso genérico de realización y la descripción somera de algunas estrategias verbales y de observación.

5

LA PRÁCTICA: ROL Y ÉTICA



ROL PSICOSOCIAL: SIGNIFICADO Y CARÁCTER

El *paso* de la teoría a la *práctica*, del rol teórico al de «agente de cambio social», plantea en PS, como en otros campos, no pocas ansiedades y dificultades. Maslach (1975) ha apodado —creo que algo exageradamente— «crisis de identidad» a los cambios internos y externos implicados en ese tránsito propuesto por la PSA, subrayando las diferencias entre los roles teórico y práctico y las dificultades al pasar de una tarea relativamente pasiva y abstracta a una activa y concreta para la que el psicólogo social apenas recibe formación. Ese tránsito produce, según la autora, *cambios de status, poder y valores*. En efecto, el practicante es visto con recelo desde la esfera académica y se enfrenta a un rol más indefinido y flexible adquiriendo un poder interpersonal engañoso en que, lejos del quehacer científico, nominalmente neutro, surgirán numerosas cuestiones valorativas y éticas referidas a su tarea, sus relaciones profesionales y a las consecuencias de sus acciones. Mayo (1982), por su parte, ha hecho de la necesidad virtud, llamando a asumir *positivamente* la posición de relativa *marginalidad* en que se va a encontrar el psicólogo social aplicado en el mundo académico. Tal posición tendría las ventajas de poder extender las fronteras de las concepciones «ortodoxas» y de adquirir *nuevas perspectivas* y contactos con otras formas de pensamiento y actuación, siempre que, añade, además de cuestionar los valores y las asunciones de la PS dominante, se adquieran nuevas habilidades.

Significado

El rol es un tema capital para cualquier campo aplicado. Apenas ha recibido, sin embargo, atención en la literatura psicosocial aplicada y cuando la ha recibido, ha tomado una forma pragmática y ateórica (Rothman, 1974). Existe, no obstante, un creciente interés por el tema mostrado por las múltiples aportaciones desperdigadas a lo largo y ancho de la literatura de varios campos aplicados: Hornstein, 1975; Iscoe y otros, 1977; Laue, 1981; Maslach, 1975; Rothman, 1974; Rothman y Tropman, 1987; Sánchez Vidal, 1985, 1988 y 1996b; Sorín, 1996.

Para captar la importancia del rol profesional en cualquier campo práctico debemos comprender su doble condición de identidad y función. En efecto, por un lado el papel profesional es núcleo básico de *identidad—social* en este caso— del interventor, definiendo «quién es» desde el punto de vista profesional. Así se entienden expresiones como «crisis de identidad» referidas a un cambio pronunciado en el papel profesional desempeñado; y también la angustia, que genera en un campo de actuación nuevo o aún poco definido la carencia de una identidad social clara y reconocida por uno mismo y por los demás. El rol encarna, por otro lado, la *función* del psicólogo en la vida y la acción social, siendo éste —el funcional— el aspecto dominante en la literatura existente. Y es que vivimos en un mundo que valora más lo que hacemos (la función) que lo que somos (la identidad), aunque, como se verá enseguida, ambos aspectos están conectados: la función es una importante fuente de identidad y estima social y, *viceversa*; la identidad profesional definida es —como se evidenciará en el tema de la multidisciplinariedad— una importante condición previa para el funcionamiento social satisfactorio. Resumiendo: el rol profesional es individual y socialmente central en la medida en que encarna tanto *quién es* uno socialmente como *qué hace* en la vida social.

que debería hacer). En ese sentido, a un rol social difuso (o por construir) le suele corresponder una falta de reconocimiento social y una baja autoestima profesional, mientras que a un rol claro y establecido como eficaz suele corresponder un alto reconocimiento social y una robusta estima gremial.

Puente teoría-praxis. Ya se ha dicho que en la IS el rol constituye un puente privilegiado entre varios territorios: lo *psicológico* y lo *social*, por un lado, teoría y praxis, por otro, y aspectos *valorativos* y aspectos *técnicos*, por otro. Esta última conexión ha sido mostrada en la imbricación citada entre contenidos técnicos del rol, por una parte, e identidad y valoración social y autoestima, por otra. Como área de tránsito y encuentro entre teoría y praxis, podríamos decir simplemente que el rol sintetiza los *aspectos teóricos que tienen aplicación práctica*, a la vez que compendia las acciones reales que precisan fundamento científico: se hace algo en función de unos efectos idealmente establecidos por la correspondiente teoría científica. Y es que ciencia y rol práctico son aspectos complementarios que caminan —deben caminar— en buena compañía y mutua conexión. Como área de paso, el rol permite el tránsito fluido entre teoría (que indica lo que habría que hacer para obtener un efecto determinado) y praxis: lo que realmente se hace, lo que *puede* hacerse.

La diferencia entre ambos planos —*prescriptivo* y *descriptivo*— deriva del conjunto de aspectos prácticos (situación social, formación del interventor, disponibilidad de medios, motivación y dinámica social existentes en un lugar y momento social dados, etc.) que, siendo parte del *desempeño* real del rol, no son, en cambio, contemplados por las teorías psicológicas y sociales.

Es obvio que esos aspectos deben ser también estudiados para explicar —y salvar en lo posible— la discrepancia entre prescripción teórica y descripción, o desempeño, real. Enlazo de esta forma con la queja de Rothman (1974), que concluye su amplia revisión sobre el rol interventivo social señalando el carácter mayoritariamente pragmático y *ateorético* del tratamiento que recibe en la literatura social. Señala que los escritos suelen tratar sobre situaciones y problemas aislados obviando los análisis comparativos y transversales en el tiempo o los contextos sociales, de lo que deduce la necesidad de desarrollar teorías pertinentes para profundizar en la comprensión del rol del interventor social en línea con perspectivas potencialmente útiles (que él mismo utiliza en su trabajo) como la teoría del rol, de la conexión o vinculación (*linkage theory*) y la sociología de las profesiones.

Resumiendo: al tratar de qué hace y quién es socialmente el profesional, el rol, por un lado, sintetiza la teoría relevante en una área practicable (lo que deberíamos saber para poder actuar), formando, por otro, el núcleo operativo de la praxis social o psicosocial. Dada su mutua interconexión, los cuatro componentes que conforman el rol —función e identidad por un lado, contenido y desempeño por otro— han de ser considerados interrelacionadamente.

Plan del capítulo. Este capítulo se ocupa del rol y la ética como ingredientes nucleares de la intervención social y psicosocial. La primera parte desarrolla, el tema del rol en su doble faceta de contenidos y desempeño procesal al que pueden asociarse desde la vertiente organizativa y política del desempeño, los temas de la multidisciplinariedad y la participación. La segunda parte cubre los aspectos éticos de la IS —corazón de la vertiente valorativa del desempeño del rol— desde la doble perspectiva de planteamiento y temas básicos y frecuentes, por un lado, y de abordaje práctico (orientaciones valorativas y proceso de análisis), por otro. Las conclusiones y propuestas provisionales cierran el capítulo. Simplificando y ordenando los temas, el capítulo trata del rol en general, de lo *qué hace* el psicólogo social aplicado (contenido) y de *cómo* lo hace, incluyendo en el «cómo lo hace» (desempeño) la colaboración

con otros profesionales (multidisciplinariedad), el proceso político (participación) de compartir el poder con la gente y, sobre todo, la valoración ética (bondad o maldad) de su tarea en relación con el ideal de lo que debería hacer y cómo debería hacerlo.

Dada la función sintetizadora del rol, el tema ha sido ya aludido a lo largo de cada uno de los capítulos precedentes que han sentado las bases temáticas correspondientes: conceptuales (Capítulo 2, la PSA), teóricas (Capítulo 3) y metodológicas (Capítulo 4). Ha recibido especial atención al describir el cambio social y sus tipos, así como la IS, sus tipos y utilización. Desarrollo aquí primero los *contenidos* y componentes del rol social (y psicosocial) sobre los que, tras revisar algunas aportaciones de la literatura, propongo una síntesis amplia, examinando después al final varios aspectos relevantes de su *desempeño* práctico (dinámica relacional y conflictos). Resumo antes la estructura y las características generales del rol social aplicado.

Estructura y perspectivas

Ya se ha dicho que el rol es un «contenedor» práctico multidimensionado y heterogéneo que amalgama aspectos bien diversos representativos de casi todos los frentes de la acción social, que van quedando iluminados según la perspectiva adoptada. ¿Cuáles son esos aspectos contenidos en el papel profesional? Dos, contenido técnico y desempeño han sido ya mencionados. Algunos más pueden ser añadidos.

- a) *Contenido técnico.* El rol elegido en una situación expresa la estrategia o línea técnica que se ha de adoptar para alcanzar unos fines determinados. El conjunto de posiciones de rol asumidas por un campo o profesión forman su «arsenal técnico», lo que esa profesión «sabe» hacer, el compendio de metodologías prácticas que son adecuadas para abordar las situaciones repetidas y que, como tales, deberían ser transmitidas en la formación profesional correspondiente. El rol es, en esta acepción, *función* social, aportación individual a la «productividad» social.
- b) *Identidad social.* Pero el rol no es sólo función productiva, sino, también, núcleo de identidad social. Y es de esa condición de donde deriva la relevancia y urgencia vitales que, como se ha dicho, tiene el rol para el practicante: es muy angustiante no saber con alguna claridad «quién» es uno profesionalmente hablando y cómo debe hacer su trabajo aquí y ahora. Y es que el rol implica mucho más que la mera determinación técnica del camino que se ha de seguir; incluye, además, relaciones con otros, poder relacional y técnico, cuestiones éticas y políticas, valoraciones sobre uno mismo y su conducta, etc. Como referente colectivo, la *profesión* se ocupa de esos aspectos extratécnicos del rol, constituyéndose, en la *agencia* socialmente *delegada de control* ético y técnico de su desempeño.
- c) *Relación contractual.* El rol profesional implica una relación socialmente construida desde unos sistemas interdependientes de derechos, deberes y expectativas, que pueden estar, o no, formalizados como contrato explícito. Implica, pues, una relación —por lo común asimétrica— entre dos partes en una situación —variablemente pautada en lo relacional y lo social— en que a una de las partes (el profesional) le son acordados un poder, un conocimiento y una capacidad de iniciativa sobre la otra, que han de ser bien usados y apropiadamente controlados.

- d) *Formación*. Rol y praxis implican formación, aprendizaje práctico. Ya se ha dicho que el rol profesional es una especie de catálogo de las destrezas que se han de transmitir al futuro practicante en tres planos conectados: el técnico y estratégico (habilidades metodológicas), el científico (conocimientos) y el ético y político (valores y normas de comportamiento). Los planos científico y ético son las bases en que articulan cognoscitiva y valorativamente las habilidades técnicas y su uso práctico.
- e) *Implicaciones éticas y políticas*. Ya quedó claro al describir en el Capítulo 4 la IS que ésta tiene profundas afectaciones éticas y políticas que el interventor debe contemplar como parte importante del rol y de las relaciones establecidas desde la situación de privilegio y poder (técnico y social) que la sociedad le concede. A la ética corresponde orientar esa tarea en la dirección social y personalmente adecuada que garantice que ese *status* y poder transformador es usado en beneficio de todos, especialmente de los más necesitados y vulnerables, y no en beneficio del propio interventor o de los más poderosos o próximos a él.

Polaridades definitorias

El rol se construye desde la dialéctica entre distintas polaridades y tensiones que condicionan sus contenidos y, sobre todo, su desempeño real. Examinó aquí cuatro, que son sintetizadas, junto con las dimensiones básicas ya descritas, en la Figura 5.1.

- *Profesionalismo-antiprofesionalismo*. Existe una veta variadamente antiprofesional —«aprofesional» al menos— en la IS que cuestiona muchos aspectos y asunciones básicas del modelo profesional de praxis. Al centrarse en el desarrollo personal y social, las corrientes antiprofesionales —lideradas por la intervención comunitaria— rechazan aquellos aspectos de la regulación profesional que se oponen o dificultan ese desarrollo y tienden a enfatizar las tareas de rol, más indirectas, catalizadoras y menos convencionalmente profesionales, que lo facilitan o profundizan. Se cuestionan así exigencias profesionales como la formación reglada (frente al desarrollo de capacidades de ayuda), el estricto control colegial de las profesiones de ayuda o la necesidad de titulación formal para ayudar a los demás. Esas exigencias son cuestionadas como supuestos que excluyen tanto ciertas formas de ayuda —como la de los voluntarios y paraprofesionales— no profesional como la autoayuda o el desarrollo autónomo de personas y colectivos sociales. En la medida en que muchas de estas posiciones contienen críticas razonables al modelo profesional al uso y plantean alternativas viables, creo preferible hablar de «practicante» o «interventor» como términos más amplios que el de «profesional».
- *Tensiones internas y externas*. La introducción de roles nuevos en un tejido temático ya poblado con otros roles profesionales similares o complementarios implica tensiones y dificultades. En el caso del rol psicosocial aplicado, unas son internas, proviniendo de la profesión psicológica (que difícilmente reconoce como propias algunas de las funciones más sociales o políticas propuestas), y otras externas, proviniendo de profesiones que «ocupan» terrenos aplicados aledaños en un campo poco estructurado como el social: trabajo social, medicina familiar y comunitaria, pedagogía social, sociología, etc.

Figura 5.1 Rol psicosocial: dimensiones y características diferenciales
(Sánchez Vidal, 1991 y 1996).

| Dimensiones y carácter | | Descripción |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Dimensiones | Contenido temático. | Conjunto funciones / habilidades técnicas «qué sabe hacer» el interventor psicosocial. |
| | Identidad social. | «Quién es» socialmente el interventor como agente social de cambio. |
| | Relación contractual. | Pactada entre interventor y sistema cliente; relación profesional. |
| | Formación práctica. | Transmisión de conocimientos y habilidades prácticas. Formación ética y valorativa para desempeñar socialmente el papel. |
| | Implicaciones éticas y políticas. | Derivadas de relación con otros, autonomía profesional y poder técnico para influir en otros. |
| Características diferenciales | Complejidad, diversidad. Generalismo. | Derivada \Rightarrow complejidad y variedad situaciones y casos confrontados. Habilidades / actitudes comunes a conjunto situaciones/casos. |
| | Flexibilidad. | Adaptar habilidades generales a situación / caso particular. |
| | Influencia social difusa. | Derivada \Rightarrow marco relacional amplio (grupos, instituciones, comunidades), no relación interpersonal focalizada. |
| | Facilitación-dinamización. | Más propios de relación social difusa. Incluye al otro como sujeto / actor social. |

- *Descripción y prescripción.* Una cosa es lo que los portadores de un rol hacen realmente (rol descriptivo) y otra lo que deberían hacer (rol prescriptivo), lo que les es asignado en función de un sistema de normas o expectativas sociales. En los roles ya establecidos, la tensión entre rol prescriptivo y descriptivo suele ser limitada: la que separa la norma ideal del hábito real. En los papeles nuevos, sin embargo, la diferencia puede ser notable debido a la idealización del nuevo rol que se ha de construir maximizando el contraste con otro conocido y practicado que se considera inapropiado. Como aún no existen pautas claras para el desempeño de ese nuevo rol, la praxis real tiende a *oscilar entre* el deseable pero indefinido *rol prescriptivo* y el *rol tradicional*, mejor definido y más reconocido. Es lo que sucede en parte con el

«nuevo» rol psicosocial aplicado frente al rol psicosocial «básico» general, más tradicional y establecido.

- *Poder y conocimiento.* Un rol se construye tanto desde las habilidades técnicas y los conocimientos (transmitidos en la formación) como desde la situación real de la praxis cotidiana, muy condicionada por el estatuto y la implantación social de la profesión y el poder de la asociación profesional correspondiente. En la medida en que los conocimientos y las habilidades técnicas sean, como sucede en las profesiones sociales, limitados, el componente de *status* y poder profesional tiene un papel preponderante en la definición del rol, especialmente en relación con otras profesiones, como la médica o la jurídica, ya establecida, y colegial y socialmente más poderosas.

Características diferenciales

Los roles sociales (y psicosociales) difieren, a veces considerablemente, de los roles clínicos e individualizados a que está acostumbrado el psicólogo. Si definimos el rol profesional como la *respuesta a las demandas funcionales* de un colectivo o una situación, podemos aclarar estas características diferenciales de los roles psicosociales: la complejidad y diversidad, el carácter generalista y la flexibilidad de actuación, la influencia social frente a la relación interpersonal como motor del cambio, y la primacía de la facilitación y dinamización sobre la prestación directa de servicios.

1. *Complejidad y diversidad.* La mayor complejidad, indeterminación y diversidad de situaciones confrontadas en la IS requiere una respuesta funcional consonantemente más variada y compleja que amplía las dos o tres posiciones de rol clínicas (evaluador, terapeuta, orientador) hasta un número mucho mayor, como se ve en las propuestas de contenido que siguen. Complejidad y diversidad funcional hacen, a su vez, cuestionable, como se ha notado, que todos componentes del rol puedan ser asumidos por una sola persona, de lo que se deriva la necesidad de sistemas organizativos de síntesis y conexión como los roles conectores y el trabajo multidisciplinar.
2. *Generalismo y flexibilidad.* Los roles psicosociales no son tan concretos y «constantes» como los individuales debido a la variedad de las demandas situacionales encontradas, a la novedad y relativa indefinición de las tareas que componen los papeles y a la ambigüedad de la asignación profesional resultante (quién hace qué). Del generalismo exigido deriva también la necesidad de ser flexible para adaptarse a la singularidad de cada colectivo y situación social, que podemos asociar al «aspecto evolutivo» atribuido por Silvermann (1976) a esos roles implicando que se van *construyendo* (y «conquistando») en el trabajo diario y en «competencia» con otras profesiones que trabajan en el mismo territorio. Flexibilidad y generalismo son, en fin, características de una tendencia cada vez más extendida en la formación psicológica y social.
3. *Influencia social difusa frente a relación interpersonal focalizada.* Los roles sociales recogen algunos de los mecanismos básicos de actuación centrales a la forma de operar social netamente distintos de la psicológica como la primacía de la influencia social (en sus variadas formas) frente a la vinculación personal como núcleo o

motor motivador del cambio producido. De ello se deriva un *marco relacional* más amplio, difuso y global consistente en un conjunto de relaciones con múltiples actores sociales con un contenido más social y político, que contrasta con la relación diádica, más directa, focalizada y de contenido más emocional psicológica. Y cada marco relacional tiene sus ventajas e inconvenientes (ya examinados para la intervención psicosocial en el Capítulo 4): mayor alcance demográfico y educativo en la IS, mayor intensidad relacional, aunque más focalizada, en la acción psicológica; mayor potencial de crear dependencia psicológica frente al mayor coste económico y organizativo y al más elevado potencial de instrumentalización política en la IS, etc.

4. *Facilitación-dinamización*. Los roles psicosociales adquieren, en virtud de las cualidades subrayadas de generalismo y flexibilidad y de su forma difusa de influir, un carácter más indirecto de facilitar la acción de otros y dinamizar personas y grupos que contrasta con la naturaleza más directa y técnica de los roles clínicos clásicos. En este sentido, ideas como activar o dinamizar colectivos sociales o catalizar capacidades existentes pero inoperantes, describen mejor el quehacer social que la prestación directa de un servicio técnico. Extremando esta característica tendríamos una visión —específicamente psicosocial, como se ve— del interventor social como *recurso externo* al sistema *que facilita o activa el cambio, pero no lo protagoniza*, propio de variantes interventivas como la comunitaria.

CONTENIDOS E INGREDIENTES

La literatura aplicada recoge un cierto número de propuestas —en general ligadas a áreas o métodos de actuación concretos— de contenidos del rol social y psicosocial que incluyen, dentro de la diversidad esperable, ciertas constantes o comunales. Resumo a continuación las propuestas hechas desde la literatura psicosocial aplicada, la intervención comunitaria y la intervención en conflictos, que incluye una infrecuentemente detallada narración del papel correspondiente. El destilado de ese conjunto me sirve de punto de partida para formular una propuesta general de rol interventivo social (Sánchez Vidal, 1988) y otra de sus componentes psicosociales específicos.

Propuestas desde la PSA

Hornstein (1975) es quien, dentro del panorama psicosocial aplicado, ha elaborado más los contenidos del rol considerado desde el prisma de los tipos básicos de relación en que podrían agruparse los diferentes contenidos —o posiciones— del rol del psicólogo cuando actúa como agente de cambio social. Las formas de relación agente de cambio-cliente uno de los dos ejes básicos de la IS. El otro (descrito ya en el Capítulo 4) se referiría a las distintas formas de intervención: investigación, orientación —cercana a la ilustración— y tecnología social. Según este autor, las formas de relación entre el agente de cambio y el cliente serían tres:

- **Relación experta**, que sigue el modelo de relación médico-paciente. Al agente de cambio se le asignan unas habilidades especiales como analizar problemas y seleccionar soluciones a partir de datos válidos que puede interpretar en calidad de experto autorizado, si bien el psicólogo social suele tener poco poder para hacer realidad las soluciones sugeridas. En esta forma de relación, el experto tiene más poder para recoger y analizar datos, mientras que el cliente conserva el poder de diseñar y llevar a cabo las soluciones; en la relación colaboradora, ambos —experto y cliente— tienen un poder equiparable en las dos partes —análisis de problemas y planificación y ejecución de soluciones— del proceso interventivo. Este tipo de relación es el apropiado a situaciones en que los clientes tienen necesidades de cambio (que el interventor manejará juiciosamente sin dejarse llevar por las apariencias o la conducta verbal del cliente) respecto de problemas de un sistema social cuyas soluciones deben ser aceptadas por los clientes y han de ser factibles para los miembros del sistema cliente (de forma que las soluciones entren dentro del rango de las capacidades y los objetivos admisibles para ellos) y cuya ejecución depende de la motivación del administrador o gerente, que toma las decisiones. Problemas encontrados por este tipo de relación son la divergencia de intereses en el seno del sistema cliente, las resistencias de ese sistema a ser investigado, la preocupación por cómo se usarán los datos obtenidos en la investigación y la inercia contra el cambio de lo establecido.
- **Relación colaboradora**, el tipo de relación propuesto por Lewin como base de la investigación-acción (Capítulo 4).
- **Abogacía social**. Las dos formas de relación precedentes —clientelar y colaboradora— asumen una relación contractual más o menos explícita y una coincidencia general de los fines de cliente e interventor (o la aceptación por éste de los fines del cliente). Si la convergencia de fines cliente-agente de cambio no existe, la *colaboración* entre las dos partes *no es posible*. El interventor debe entonces adoptar la postura de abogado, en la cual, asumiendo que las personas se mueven por *interés* egoísta, trata de defender los intereses de la parte indefensa para presionar a la más fuerte y ganar control, *poder* y recursos. El testimonio del psicólogo social K. Clark contra la segregación escolar (o el experimento de «la prisión» de Zimbardo) ilustraría para Hornstein esta posición partidista.

Fisher (1982; 1982). Ha propuesto a partir del trabajo lewiniano con grupos cuatro componentes o posiciones básicas del rol psicosocial (a las que habrían de añadirse las de investigador puro e investigador aplicado para cubrir la gama funcional abarcada por la PSA). las siguientes:

- *Preparador en relaciones humanas* a partir del aprendizaje directo experimentado en situaciones en que los participantes confrontan problemas sociales en contextos personales y organizacionales.
- *Consultor de procesos*, rol clásico e indirecto en el que el interventor funciona como experto en teoría y procesos sociales, ayudando a grupos, organizaciones o comunidades con dificultades. Incluye aquí Fisher (incorrectamente, pienso) el desarrollo comunitario y la consulta organizacional.
- *Tecnólogo social* en la línea de Varela de combinar teorías existentes para resolver problemas sociales.

- *Abogado social*, otro rol clásico de mayor contenido político que los anteriores y proveniente del trabajo social y la acción comunitaria. El interventor se alinea con los intereses de los grupos sociales más débiles.

Oskamp (1984). Menciona los siguientes contenidos de rol —que vienen a corresponder a los métodos básicos del campo psicosocial aplicado— investigador, evaluador, consultor y agente de cambio, consejero político, gerente organizacional y agente social.

Propuestas desde la intervención comunitaria

Como área puntera de la acción social, el campo comunitario ha dedicado una mayor atención al tema del papel interventivo y sus contenidos, generando propuestas sectoriales más elaboradas (como la de Laue en el terreno de las disputas comunitarias). Tales propuestas son, además, más explícitas en cuanto a los valores sostenidos y se diferencian claramente, por otro lado, de los «valores de mercado» utilitaristas y liberales (eficacia, individualismo, iniciativa privada, responsabilidad por los servicios prestados, etc.) ligados a otras líneas de acción social. Esas líneas interventivas —cuyo representante más claro es la psicología organizacional al uso— asumen estrategias de consulta en régimen de contrato de servicios privados que excluyen la presencia de bienes y actores públicos (como la salud o los gobiernos) y escamotean sistemáticamente temas como la responsabilidad social, la solidaridad social o la IS como esfuerzo colectivo.

La Conferencia de Austin sobre formación en Psicología Comunitaria y los monográficos de Lorion (1984) y Morris (1987), así como las compilaciones de Bermant y otros (1978) y la discusión (O'Neill, 1989; Heller, 1989) del *American Journal of Community Psychology* sobre las cuestiones éticas, han discutido ampliamente el tema del rol, aunque no siempre se hayan centrado específicamente en el aspecto de contenidos que aquí nos interesa.

Modelos de formación. La Conferencia de Austin propuso (Iscoc y otros, 1977) siete modelos de formación (aquí reducidos a seis) en intervención comunitaria con bastante solapamiento mutuo y que podrían de alguna forma ligarse a otras tantas posiciones globales de rol psicosocial:

- *Clínico-comunitario.* Intermedio entre el modelo clínico y la acción comunitaria que, bajo el nombre de salud mental comunitaria, enfatiza los factores intra e interpersonales en la atención y prevención de los problemas de salud mental y en el desarrollo de las personas. Subraya los roles relacionados con las estrategias de intervención de crisis, prevención, consulta de salud y análisis epidemiológico.
- *Desarrollo comunitario y sistemas sociales.* Enfoque sistémico centrado en el desarrollo de los sistemas sociales —educativo, político, judicial, bienestar social, etc.— de la comunidad y que podrían ligarse a papeles interventivos de desarrollo personal y social.
- *Intervención y prevención en sistemas y organizaciones.* Se persigue aquí aumentar la calidad de vida social aumentando la competencia personal y grupal mediante la intervención en los niveles comunitario y organizacional. Se subraya la prevención.
- *Cambio social.* Centrado en el cambio institucional y social global. Requiere conocimientos de tipo político y legal y usa estrategias interventivas socio-políticas como la organización comunitaria o la abogacía social.

- *Ecología social*, más una perspectiva que un verdadero modelo. Subraya los principios de la ecología y su aplicación a la intervención socioambiental para incrementar el sentimiento de poder y la competencia de los individuos en su interacción con el entorno.
- *Psicología Social Aplicada*. De contenido interventivo sistémico-social y poblacional, subraya las aplicaciones de la PS a problemas y sistemas sociales.

Funciones implícitas. Glidewell (1977) ha recogido cuatro modalidades de cambio social cada una de las cuales lleva aparejados ciertos contenidos de rol:

- *Desarrollo* de personas y colectivos sociales. Roles aparejados: planificación, diseño y evaluación.
- *Conflicto y desviación social*. Roles implicados: consulta, negociación y conciliación. (Esta función y los roles relacionados son ampliados en el próximo apartado).
- *Justicia distributiva*, discriminación y abandono de grupos y colectivos sociales. Papeles asociados: abogado social, organizador comunitario y agente de cambio social.
- *Sufrimiento* y dolor. Roles incluidos: terapeuta, consejero y «curador» (los roles clínicos tradicionales).

Rothman (1974) recoge, en su revisión de la investigación social aplicada, otras propuestas adicionales. Se pueden citar, aunque sólo sea a título de referencia informativa, las de Morris y Randall (1965) y Epstein (1968) desde el trabajo social.

Intervención en conflictos sociales

Laue (1981; Laue y Cormick, 1978) ha ofrecido una descripción inusualmente precisa de las tareas y los roles implicados en la intervención en conflictos sociales y comunitarios, una área con amplia tradición en la teoría sociológica y psicosocial ligada a autores como Coser, Coleman, Deutsch o Williams.

El *conflicto social* involucra a dos o más partes con fines diferentes relacionados con cuestiones mutuamente relevantes que ocurren en —y entre— distintos niveles (escalera de vecinos, organización, institución, barrio...) de un sistema cuando los mecanismos tradicionales de control social (ideología, ley, costumbre, policía, etc.) *no* pueden *mantener* el equilibrio «natural» de los grupos de interés que compiten por recursos escasos (bienes, trabajo, servicios, poder...). Se asume que ese *equilibrio* se mantiene si el poder que toma decisiones sobre asignación de recursos es legítimo y los recursos existentes son adecuados y están equitativamente distribuidos. La rotura de ese equilibrio comunitario genera grados distintos de disenso que pueden colocarse a lo largo de un continuo con un extremo positivo de *cooperación* o *competencia* y uno negativo de *conflicto* y su culminación, la *crisis*. Según las distintas formas de combinar los componentes del conflicto y la intervención resultante (fines planteados, técnicas usadas, etc.), los conflictos pueden tener finales o salidas distintos.

Estrategias básicas de mediación para solucionar los conflictos son:

- *Negociación*: más o menos formalizada entre las partes en conflicto para alcanzar un arreglo en base al «toma y daca» entre ellas una vez asumido que ninguna puede lograr sus objetivos al cien por cien.

- *Conciliación*: una combinación de clarificación informativa, organización comunitaria, asistencia en la negociación y otras actividades que tratan de hallar un punto general de acuerdo.
- *Mediación*: implica un tercero aceptado por las partes que media entre ellas (en general, sin tomar explícitamente partido) para alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas.
- *Arbitrio*: un tercero (árbitro) con poder reconocido, impone una solución externa cuando el conflicto persiste tras intentar solucionarlo por medio de alguna de las estrategias anteriores.

Roles potenciales. Dependiendo de elementos prácticos como las habilidades del interventor, su relación con las partes en conflicto y su base económica (quién paga) y organizativa, Laue y Cormick distinguen cinco roles básicos en la resolución de conflictos.

- *Activista o re-activista*: el interventor se alinea con una de las partes (por lo común la más débil), haciendo suyos sus fines e, incluso, haciéndose miembro del grupo. Las habilidades requeridas son la de organizar, hablar en público, diseñar estrategias y reunir seguidores.
- *Abogado*: apoya —desde una posición más distanciada que la del activista— los fines de una parte y promueve su causa ante los adversarios o el conjunto de la comunidad. Si actúa desde «dentro» del grupo, se convierte en *consultor*; si actúa desde fuera, en *organizador comunitario*. Puede también actuar como *negociador* representando los intereses del grupo. Las destrezas necesarias son similares a las del activista, añadiendo una cierta visión del final del conflicto, de forma que sea favorable para los intereses del grupo por el que se aboga.
- *Mediador*: a diferencia de los anteriores, es externo a los grupos en disputa, lo que posibilita una visión —y posición— más objetiva y general de la situación. Ha de ser aceptable para las partes en conflicto e —idealmente— operar desde una base económica y organizativa autónoma. Debe ayudar a las partes a alcanzar acuerdos que satisfagan a todos y resuelvan las diferencias que motivaron el conflicto. Habilidades precisas son facilitar la negociación, organizar, comunicar, buscar recursos adicionales y compaginar acuerdos aceptables.
- *Investigador*: científico social, analista político, periodista u otros similares. Percibe el conflicto de forma más amplia y distanciada que los anteriores roles, siendo, sobre el papel, capaz de empatizar autónomamente con todas las partes. Su poder es el acordado en función de la importancia concedida por los actores y el conjunto de la comunidad a sus hallazgos. Las habilidades implicadas (observar, registrar información, analizarla, relacionar factores y variables, etc.) son bien conocidas del científico social y conductual. La dificultad del rol reside en evitar involucrarse en el conflicto o asumir el punto de vista de una de las partes. Los medios de comunicación son poderosos representantes sociales de este rol.
- *Ejecutor (enforcer)*: Debe hacer cumplir los acuerdos y las condiciones pactadas, con independencia del deseo de las partes, para lo cual ha de poseer poder coercitivo o formal sobre la situación y los actores: tribunal de justicia, policía, jueces, administradores u otros.

La Figura 5.2 resume las estrategias y los roles potenciales básicos en la mediación en conflictos sociales.

Habilidades. La resolución de conflictos exige once destrezas básicas, implicadas, según se ha visto, en distinta medida en los cinco roles descritos. Son las siguientes: autoanálisis, comunicación, análisis social, organización, provisión de información, identificación de recursos, «comisionado» entre partes (*broker*), pensamiento divergente, planificación, consejo y ejecución de soluciones. Si bien las *habilidades* son —hasta cierto punto— *compatibles*, pudiendo ser ejercidas por una misma persona u organización, los *roles* no lo son, pudiendo asumir el interventor uno u otro de los cinco descritos, pero no varios de ellos a la vez.

Figura 5.2 Estrategias y roles en conflictos sociales (*Laue y Cormick, 1978*).

| Estrategias y roles | Contenido | Descripción |
|---------------------------|---|---|
| Estrategias | Negociación. Conciliación. Mediación. Arbitrio. | Partes discuten y pactan acuerdo desde igualdad repartiendo ganancias y pérdidas. Ayudar a poner de acuerdo a las partes, clarificando información, armonizando posturas. Intervención imparcial / neutral entre partes en disputa para alcanzar acuerdo satisfactorio para todos. Tercero con autoridad —árbitro— impone solución externa cuando otras estrategias han fracasado. |
| Roles del inventor | Activista / reactivista. Abogado. Mediador. Investigador. Ejecutor. | Se pone al servicio de una parte adoptando sus fines o valores o integrándose en grupo. Defiende intereses de una parte, menos implicado que activista. Posición externa; aceptado por partes en conflicto; visión más objetiva. Visión más amplia y distante (periodista, científico social, analista político); función de análisis social más que intervención. Hace cumplir los acuerdos; poder coercitivo. |

Resumen

El examen de la literatura sobre el rol puede resumirse así en sus dos vertientes, estructural (contenido) y procesal (desempeño).

Contenido. Podemos observar en esta panorámica tanto la diversidad y pluralidad de propuestas en función del campo, nivel de especificidad, tema y otras variables que afectan al rol, como su parcial convergencia en torno a tres posturas básicas recogidas por Hornstein: clientelar (nucleada por la relación de experto), colaboradora en sus distintas formas y denominaciones, y partidista (o de abogacía social en sentido amplio). El conjunto de roles o habilidades básicas es, sin duda, más amplio, como puede contemplarse en el esquema funcional global de Glidewell y en el desgajamiento en cinco roles de una de sus cuatro dimensiones realizada por Laue y Cormick, o también en las once habilidades básicas citadas por Laue, que vienen a corresponder a otros tantos roles específicos.

Desempeño. La amplitud y diversidad de propuestas sobre el contenido de los roles sociales evidenciada por la revisión precedente suscita algunas cuestiones fundamentales sobre la viabilidad de su desempeño, las siguientes:

1. La *compatibilidad* o incompatibilidad de los distintos roles que se han de adoptar simultánea o secuencialmente.
2. La posibilidad de que una sola persona pueda asumir los distintos roles y la eventual necesidad, ya comentada, de sistemas o *papeles conectores* para coordinar el conjunto de roles a asumir.
3. Las dificultades implicadas en las eventuales *transiciones de rol* previsibles en una acción social tan heterogénea y diversificada, en términos de roles asumidos, en relación a la acción psicológica individual.

Estas cuestiones apuntan, a su vez, hacia algunos temas emergentes como posibles soluciones o áreas de investigación y experimentación práctica en la IS:

- La *multidisciplinaria* y los *roles conectores* (*linking roles*) como sistemas de síntesis y coordinación conceptual y organizativa.
- El *conflicto de rol*, en el que englobaríamos las eventuales incompatibilidades, cambios y transiciones de rol.

Ambos temas son abordados más adelante.

Propuesta sintética: componentes del rol social

Expongo ahora mi propia propuesta de componentes del papel del interventor social en general y de sus núcleos psicosociales como elaboración sintética de los contenidos de rol. Me baso en descripciones anteriores (Sánchez Vidal, 1988, 1991 y 1996b) de los *núcleos funcionales básicos* del rol sobre los que hay un cierto consenso, pero también discrepancias, advirtiendo del carácter provisional de ésta —como de cualquier otra propuesta— en un campo, la IS, emergente y en constante evolución. Y es que los interventores sociales son profesionalmente diversos y hacen cosas distintas según la posición valorativa adoptada, el ámbito y lugar de trabajo y el tipo de cuestiones sociales a que se

enfrentan. Entiendo, también, que los componentes de rol social son en principio multidisciplinarios, teniendo, junto a aspectos psicosociales relevantes y específicos (a veces sugeridos), otros que no lo son. Los siete componentes básicos del rol social que se sintetizan, en clave práctica, en la Figura 5.3 son:

1. **Análisis de sistemas sociales; evaluación de problemas, recursos y programas:** El análisis de situaciones y sistemas sociales (grupos, comunidades, organizaciones e instituciones) que hay que modificar es el primer paso de cualquier acción social. Dada su gran complejidad, es recomendable hacer un análisis global, pero selectivo, que contemple sistemas y situaciones sociales desde el punto de vista de la necesidad o el problema que ha de ser resuelto o de la dimensión positiva que hay que desarrollar en la asunción general de que tanto los determinantes como las soluciones potenciales de ambos (problemas y efectos positivos) se encuentran en el sistema social, los individuos que lo forman y en su mutua relación. El análisis inicial debe centrarse sobre cuatro aspectos que necesitamos conocer prioritariamente para intervenir:
 - El problema, la necesidad o la dimensión de interés específico, que necesita análisis global previo a —o como parte de— la evaluación métrica subsiguiente.
 - Sus *determinantes*: los factores significativamente implicados en la generación y el mantenimiento de la dimensión problemática o positiva que se debe modificar.
 - Los procesos de mantenimiento y *reproducción* del sistema o la situación y los de *cambio* y dinamización de éstos.
 - Los recursos personales y sociales que podemos utilizar o desarrollar en la dirección del cambio buscado (por ejemplo, desarrollar el poder colectivo para poder reivindicar un servicio social deseado).

Aunque cada caso, sistema y situación requieren un examen específico, los *sistemas* prioritarios de análisis suelen ser los de: socialización (educación reglada, transmisión familiar de valores, grupo de pares, etc.), poder y asignación de recursos, apoyo e interacción personal y grupal, control de la desviación y liderazgo.

La evaluación se diferencia del «análisis» —global, cualitativo— por implicar la medida de aspectos cuantificables específicos al problema o dimensión positiva que deseamos modificar (cuyo análisis se ha hecho, precisamente, con antelación para identificar sus dimensiones cuantitativas relevantes).

2. **Diseño, organización y difusión de programas de cambio social:** componente heterogéneo, compuesto de varias funciones agrupadas sobre el eje común del desarrollo de intervenciones desde su diseño hasta su diseminación a otros sistemas, excluyendo su ejecución, ligada a otros componentes funcionales (del 3 al 7). Las funciones agrupadas por este componente se dan secuencialmente: primero se diseña una intervención; después se organiza y finalmente —tras su ejecución exitosa— se disemina.

- El *diseño* del programa es una fase «de gabinete» con cuatro tareas centrales:
 - 1) establecer los *objetivos* de la intervención;
 - 2) diseñar las *acciones* —cuyo conjunto constituye el programa— para alcanzar esos objetivos;

Figura 5.3 Los componentes del rol interventivo social (*Sánchez Vidal, 1991*).

| Componente | Descripción tareas |
|--|---|
| Evaluación de problemas y recursos | Evaluación múltiples dimensiones de problemas y recursos personales y sociales; aspectos: subjetivos (satisfacción), objetivos (eficacia), sociales (utilidad, impacto). |
| Análisis sistemas sociales | Sistemas \Rightarrow factores determinantes + mantenedores de problemas. |
| Diseño de intervenciones | Diseñar acciones para alcanzar objetivos; determinar medios para realizar acciones y estrategia para implicar a población. |
| Consulta y Educación | Formular recomendaciones que aplica el consultante desde relación de colaboración. Transmitir información, habilidades y actitudes frente a problemas y para fomentar capacidades. Funciones indirectas de efecto multiplicador. |
| Mediación, negociación y relaciones humanas | Resolver conflictos facilitando la comunicación y contacto desde papel de intermediario neutral / imparcial. Facilitar negociación. Manteniendo buenas relaciones con personas y grupos comunitarios. Comunicación \Rightarrow básica; poder también: negociación real sólo posible entre iguales. |
| Abogacía social | Ayudar a la defensa de intereses de colectivos sociales incapaces de defenderlos / reivindicar por sí mismos. Técnica: reforma social, presión política, denuncia social. |
| Organización y dinamización comunitaria | Facilitar el <i>empowerment</i> colectivo mediante organización y activación social. Técnica: creación de conciencia de problema y de poder personal compartido; facilitación técnica de acción para definir y alcanzar objetivos compartidos. |
| Desarrollo de recursos humanos y sociales | Crear habilidades sociales; fomentar redes sociales y grupos de ayuda mutua; desarrollar asociaciones y grupos reivindicativos, etc. |

- 3) determinar los *medios* y recursos (personal, financiación, etc.) necesarios para obtener los efectos buscados;
 - 4) crear una estrategia de motivación y participación de la población afectada.
- La fase *organizativa* trata de llevar a la realidad social concreta lo diseñado sobre el papel para que el programa pueda ser ejecutado coordinada y eficazmente. Se identifica básicamente con el componente *estratégico* de toda IS en sus dos niveles o escalones: el político, que aporta un marco programático y adminis-

trativo global y el técnico, que, adaptando las pautas programáticas globales a la situación singular, diseña las intervenciones concretas que hacen realidad la política social global.

- La *diseminación* de programas pretende difundir efectivamente los programas ya ejecutados a otros entornos o sistemas clientes. Requiere la evaluación cuidadosa de los sistemas de poder y liderazgo, actitudes hacia el cambio e innovación y las resistencias existentes en los sistemas-diana para poder introducir «desde fuera» el programa de interés.

3. **Consulta y educación:** dos funciones diferenciadas, aunque por su complementariedad y carácter educativo y multiplicador (con capacidad para llegar simultáneamente a muchas personas) suelen asociarse.

La función *consultora* es una de las más reconocidas y practicadas en el campo psicosocial. La consulta es una relación triádica en que el consultor entra en contacto con una persona o sistema (consultante) para resolver conjunta y cooperativamente problemas profesionales, no personales. Encarna el servicio *indirecto* en que el consultante —no el consultor— asume la responsabilidad final de ejecutar (o no) lo recomendado. Tiene un componente educativo (y de desarrollo de recursos) sustancial; y se realiza en el entorno natural. Se puede centrar en el cliente (tercero que pide ayuda), el consultante o el programa, según se considere que el problema reside respectivamente en alguna de las partes (cliente, consultante, programa).

La *educación* es una función difusamente incluida en la mayoría de las acciones sociales y específicamente ligada a ciertas estrategias preventivas o desarrollistas como la «educación para la salud». Está bastante ligada al ámbito psicosocial del cambio de actitudes y la persuasión masiva (que son parte frecuente de su metodología). La educación tiene habitualmente en la IS cuatro colectivos *diana*:

- Los *afectados* por el problema o condición que se ha de modificar.
- Los *profesionales*, con funciones *de ayuda* y que tienen gran probabilidad de entrar en contacto con —y tener influencia sobre— los afectados: médicos y otros sanitarios, maestros y otros educadores, curas, policías, etc.
- Los grupos comunitarios de contacto de los afectados (sus «otros significativos»): familia, vecinos, compañeros de trabajo y otros.
- Aquéllos con *poder* y los recursos para incidir socialmente sobre el tema (políticos, administradores y líderes comunitarios).

La educación sanitaria masiva y multimedia, la educación y sensibilización de mediadores y profesionales comunitarios en los barrios y el cambio actitudinal en grupo al estilo lewiniano serían ilustraciones de esta función a tres niveles (y con tres tipos de colectivos diana) distintos.

4. **Negociación, mediación y relaciones humanas:** funciones diferenciadas, aunque ligadas a la *comunicación social* como base del conflicto o tema que hay que resolver y, por tanto, de su solución. Aunque poco reconocidas formalmente, son muy practicadas por el interventor social, sobre todo en su componente inespecífico de relación humana que actúa como un *facilitador* casi universal de la realización y el mantenimiento de cualquier programa social.

En las otras dos funciones específicas (mediación y negociación) se asume que hay varias partes en conflicto (o que, teniendo problemas o intereses comunes, no tienen contacto entre sí) y que sus posiciones pueden ser acercadas mediante una negociación (transacción de diferencias entre las partes para alcanzar un arreglo aceptable al conjunto) o de una *mediación*, generalmente entendida como neutral, no representativa de las partes y sin poder decisorio o ejecutivo, aunque con capacidad de iniciativa y convocatoria. Aparte de la neutral, caben otras dos posturas mediadoras: la colaboradora con una parte (o con varias) para facilitar el contacto y la comunicación y la adversaria, indicada cuando el conflicto parece irreductible y existe una situación de marcado desequilibrio o injusticia que inclina al mediador hacia la parte más débil. Esta postura gravita ya hacia la función de abogacía social. La aceptación de la existencia del conflicto como parte de la vida social actual y la búsqueda de soluciones constructivas (que no agudicen y aumenten el antagonismo y el enfrentamiento) está contribuyendo a que la negociación y la mediación sean estrategias psicosociales cada vez más usadas en todos los ámbitos (laboral, vecinal, comunitario, institucional, etc.) de la vida social.

El papel mediador está alcanzando acelerado reconocimiento en nuestro país para situaciones de conflicto matrimonial, vecinal y jurídico, en todas las cuales se están ensayando instituciones mediadoras de carácter psicosocial como vía más eficaz y menos nociva desde el punto de vista de los efectos secundarios implicados que sus alternativas de resolución judicial o del enfrentamiento directo, que tienden a seguir los conflictos en ausencia de intervención externa. El rol mediador fue ya examinado de la mano de Laue y Cormick para los conflictos sociales. Puede consultarse también el libro de Duffy y otros (1996), que da una visión temática contextualmente más amplia del tema.

Las *destrezas relacionales* forman la base de las funciones negociadora y mediadora: empatía con el otro; capacidad de escuchar, hablar y callar; capacidad de percibir elementos comunes y crear vínculos; etc. Dos *asunciones* condicionan la adecuación y eficacia de estos roles.: Una, la ya indicada de que el conflicto de base esté originado por deficiencias relacionales y comunicativas, de manera que puede ser resuelto facilitando la comunicación —y relación— entre las partes, explicitando las asunciones implícitas o agendas ocultas, aclarando malentendidos, etc. Dos, existe una cierta *nivelación* del *poder* de las partes, en cuya ausencia la diferencia de poder se impone sobre la comunicación, y transacción y mediación pasan a ser un mero trámite para que el más poderoso, numeroso o mejor situado imponga sus condiciones a los otros. En ese caso, la abogacía social o la organización comunitaria serían roles más apropiados.

5. **Abogacía social:** la función de agente de cambio social puede ser desglosada en dos componentes: abogacía social, más reformista, y la organización comunitaria o social, más «rupturista», política y ligada a la dinamización social. Abogacía social y organización comunitaria se basan en *asunciones* distintas sobre las capacidades de las poblaciones a las que van dirigidas: el abogado social se dirige a colectivos *incapaces* de defender por sí mismos *sus* propios *intereses* (mayores disfuncionales, niños y menores y otros); el organizador social se centra en colectivos *capaces* de defenderse, pero sin poder, recursos o medios técnicos para ello. Comparten, sin embargo, los presupuestos de que el poder (y sus diferencias en los

grupos sociales) es la clave de los problemas sociales y de que las personas son egoístas y, si puede, se mueve por interés propio.

El rol de abogado social proviene del trabajo social y toma su nombre del campo jurídico donde el abogado representa los intereses del cliente en un proceso legal. Fuentes informativas sobre él son Glidewell (1984), Knitzer (1980) y Weber y McCall (1978). El abogado social trata de facilitar la reforma de sistemas y procedimientos administrativos y políticos, suplementando o potenciando los intereses y capacidad de actuar de una parte que se considera perjudicada por esos sistemas en un tema o reclamación causada por la desigualdad de poder y recursos entre demandante y demandado, sea éste una institución pública, una organización, un servicio u otro. Destinatarios clásicos (demandantes) del abogado social son los grupos más indefensos, marginados o desasistidos. A diferencia del abogado jurídico, el abogado social no se limita a *representar* los *intereses* del cliente, sino que busca, además, *desarrollar sus capacidades* frente al sistema demandado y nivelar el poder y los recursos entre cliente y demandado a largo plazo.

Combina, pues, funciones de *abogacía legal* (negociación, manejo de conflictos de intereses, producción y gestión de evidencia) con la *acción social* partidista, impulsando el cambio institucional a partir de quejas y demandas concretas. Se describen cuatro *tipos* generales de abogacía social:

- a) administrativa, centrada en el cambio de métodos y sistemas administrativos;
- b) legislativa, ligada a la protección de los derechos individuales o colectivos y a la obtención de medios para llevarla a cabo;
- c) legal, pleiteo y litigio ante los tribunales;
- d) seguimiento y vigilancia de la ejecución y el cumplimiento de los cambios acordados o conseguidos.

Técnicas características de la abogacía social son: la investigación de programas sociales; la denuncia de fallos y abusos institucionales; la presión, litigación u organización de personas afectadas por un fallo institucional (víctimas de síndrome tóxico, jubilados con pensión mínima, parados sin representación ni voz, etc.).

6. **Organización y dinamización comunitaria:** componente ligado a la actuación del interventor como agente de cambio o innovación social. Las funciones de «dinamizar», «activar» o ser «agente» de alguien expresan la idea de cambio social *indirecto* en que el interventor impulsa o motiva a otros a que actúen o actúa en su nombre, siendo entonces su *agente*. De otra forma, el interventor no protagoniza el cambio, sino que posibilita, orienta e impulsa con sus conocimientos y destrezas (sobre la motivación, fijación de objetivos, dinamización grupal, conflicto y cohesión psicosocial, etc.) los procesos de cambio y transformación existentes (o latentes) en el propio colectivo o sistema social. El concepto de «agente de cambio» transmite también el significado de sujeto **activo**, no de objeto pasivo, de los cambios sociales que se atribuya a las personas y grupos sociales.

Procesos básicos de la función organizativo-dinamizadora son:

- Ayudar a establecer objetivos y metas como proceso social aglutinador y anticipador de la acción posterior.

- Ayudar a desarrollar sentimientos de potencia (percepción de que uno *puede* cambiar las cosas, actuar y luchar por aquello que desea o necesita) y cohesión psicosocial (todos buscan básicamente lo mismo) como elementos motivacionales indispensables para embarcarse en la acción. Sin el sentimiento de potencia y la comunidad de objetivos, la acción colectiva no se producirá o no será eficaz.
- Utilización constructiva de tensiones, contradicciones y procesos de cambio ya existentes, como elementos «dialécticos» de cambio que pueden generar dinamismo, en vez de enfrentamiento.
- Identificación de necesidades y concienciación sobre ellas como elementos motivadores básicos.
- Ayuda en la búsqueda de medios materiales, institucionales o de métodos apropiados para actuar.
- Ayudar a cambiar desde fuera instituciones y sistemas sociales y a crear otros «paralelos» más acordes con los intereses o necesidades colectivas si los existentes se muestran impermeables al cambio desde dentro.

Aunque sean combinables entre sí, cada proceso mencionado señala un tipo de estrategia de actuación diferenciada: organización comunitaria, análisis institucional y creación de *settings*, mediación en conflictos, etc.

Variables clave de este componente son el poder y los procesos asociados de «habilitación» o dotación de poder (*empowerment*, Capítulo 3) de los colectivos sociales más débiles o marginados. El *empowerment* conecta el componente psicosocial (sentimiento subjetivo de poder) y el político (poder político objetivo) del poder, como determinantes primordiales de la autodeterminación y el desarrollo humano. La dimensión *política* de este componente resulta *polémica* polarizando el campo social en el doble aspecto científico y valorativo. El debate *valorativo* se articula en torno a la eventual legitimidad (discutida en el Capítulo 4) del interventor social para asumir funciones políticas o tomar partido y el deseo de que permanezca neutral o independiente, un dilema que suele dividir a los interventores sociales. El debate *científico* gira sobre la cuestión de si realmente disponemos de los conocimientos y técnicas sobre los sistemas sociales, la conducta humana y su mutua relación que permitan predecir razonablemente y controlar los efectos de una acción social.

7. **Desarrollo de recursos humanos y sociales:** función —ya explicada en cuanto a su concepto y método en el Capítulo 3— ligada al desarrollo de potencialidades personales y sociales como forma positiva y diferenciada del cambio social general. Se pueden desarrollar recursos patentes y latentes, indirectos o *directos*. Estos últimos se refieren al desarrollo personal y colectivo mediante procedimientos como la educación, la psicoterapia, las distintas formas de «autoayuda», los grupos de sensibilización y crecimiento, la promoción del asociacionismo, la organización comunitaria o la participación en proyectos sociales. Tales procedimientos contribuyen al desarrollo personal y social al mejorar la autoestima y el poder personal, la percepción e identidad social, el *empowerment*, o la eficacia en la acción personal y colectiva. El fomento de recursos *indirectos* trata de potenciar la capacidad de *ayudar* a otros por medio de la selección y capacitación de voluntarios, paraprofesionales y agentes de socialización como los padres, policías, superiores laborales y otros.

La diferencia entre desarrollar *recursos patentes* y latentes es más nítida en la teoría que en la práctica, refiriéndose al fomento de las capacidades ya existentes en personas o colectivos sociales que sean susceptibles de desarrollo y mejora de su eficacia (la capacidad de ayudar a otros, la eficacia de una asociación ya constituida, etc.), en el primer caso y al «afloramiento» de capacidades no detectadas o ejercitadas (descubrir personas con capacidades de ayuda, fomentar el desarrollo de asociaciones y organizaciones reivindicativas frente a un problema o interés compartido, etc.) en el caso de los recursos *latentes*.

En el caso del desarrollo de los *recursos personales* de ayuda se trataría de *ampliar*, mediante procedimientos de consulta, *el rol* de las personas —profesionales o no— para que incluya funciones de ayuda psicológica. Goodman (1972) o Egan (1986a y 1986b) se han dedicado, por ejemplo, a la preparación y el entrenamiento de paraprofesionales para ayudar a adolescentes problemáticos o a personas con dificultades de salud mental utilizando casi siempre las ideas rogerianas sobre desarrollo personal y la relación basada en la empatía, respeto no condicionado y aceptación del otro. Como se indicó, el desarrollo de recursos *sociales* está ligado a la racionalización y conexión de los sistemas de recompensas y castigos sociales con los comportamientos instrumentales para conseguir los objetivos que el sistema social ha definido como prioritarios. También se suele conectar con la aplicación intensiva a poblaciones precozmente seleccionadas por su capacidad potencial en el tema que se ha de desarrollar, de técnicas estimuladoras adecuadas. Las «canteras» deportivas, los premios literarios o científicos, la educación, la competitividad o el desarrollo integral de barrios son algunas de las estrategias de desarrollo social.

Integración procesal. Los componentes de rol descritos pueden ser ordenados según una lógica procesal: algunos son (habrían de ser) comunes a cualquier intervención social constituyendo los pasos sucesivos que se han de seguir en todas las intervenciones, mientras que otros son opciones alternativas, de forma que se sigue una u otra pero no ambas a la vez. Los dos primeros componentes aquí descritos son *necesarios* en toda IS que habrá de partir de un análisis sistémico y una *evaluación* inicial (con una evaluación final de resultados) y seguir con un *diseño* y una organización de la acción. El resto de componentes son, por el contrario, *opcionales* o alternativos, esto es, estrategias interventivas entre las cuales se elegirá habitualmente una u otra (educación, negociación, abogacía social, organización comunitaria, consulta, etc.), pero *no* todas a la vez al «ejecutar» el programa diseñado.

Contenidos psicosociales

Perfil ahora, a título exploratorio y orientativo, los aspectos psicosociales (ya subrayados a veces en la lista previa) de los componentes descritos del rol social. Se trata de cinco funciones básicas (las primeras) y cinco complementarias (el resto). Son las siguientes:

1. ***Dinamización y activación social***, sobre todo en el nivel mesosocial: grupal, instituciones, colectivos intermedios, etc. El carácter psicosocial de este componente

en la IS viene dado por la condición de cambio social protagonizado por las personas, que eleva al individuo desde el papel de receptor pasivo al de **actor** —sujeto activo— protagonista del cambio. Como función esencialmente motivadora entra dentro del campo de la motivación psicosocial, que tendrá en cuenta las raíces interactivas, grupales y socioculturales de las situaciones de desmotivación y apatía en que se actúa. Las técnicas de dinamización y cambio grupal o de la participación comunitaria en programas sociales son dos áreas a nivel micro y macro en que la PS puede hacer aportaciones teóricas y aplicadas importantes.

2. **Aspectos psicosociales de los problemas sociales:** la investigación y contribución interventiva para resolver los problemas más propiamente psicosociales como el estrés, las drogas, el fracaso escolar, la delincuencia juvenil o la violencia familiar. Dada la globalidad y complejidad de temas sociales, parece, sin embargo, más correcto asignar un carácter *difuso* o parcial a los componentes psicosociales de ellos presentes. Hablar de «problemas psicosociales» (donde existe un componente psicosocial central podría tener sentido sólo en un tipo de problemas como los mencionados que se producen esencialmente en las personas y, también, en los contextos sociales microsociales (como la familia y el grupo), en que predominan las vinculaciones psicosociales. En todo caso, y ya en el terreno práctico, se podría señalar que, dentro del abordaje multidisciplinar de los problemas sociales, al psicólogo corresponde la determinación de las características personales y psicosociales de quienes padecen esos problemas y la intervención sobre sus determinantes, factores mantenedores y secuelas propiamente psicológicas y psicosociales.
3. **Desarrollo humano,** una de las metas señaladas del quehacer psicosocial. Si bien los determinantes del desarrollo humano son múltiples, complejos y en gran medida extrapsicológicos, también contienen tareas específicamente psicosociales a dos niveles:
 - a) Global: averiguación de las condiciones y los *determinantes* del desarrollo humano, que es, en su integración final, un fenómeno psicológico del que son titulares las personas, individual, relacional y socialmente consideradas.
 - b) Específico: aportaciones puntuales al desarrollo de capacidades *personales, relacionales y grupales* en áreas como el desarrollo de la creatividad y experiencia emocional; la interacción afectiva, sexual y conductual; asimilación de valores y toma de decisiones personales y grupales; desarrollo de empatía social y tolerancia; resolución de conflictos y reducción de prejuicios; promoción del comportamiento prosocial, etc.
4. **Conciencia de la posibilidad del cambio social:** concienciar sobre la posibilidad del cambio es tarea fundamental en el trabajo con grupos sociales marginales que, a causa de su extremada alienación y marginación, viven su situación como inmodificable, no concibiendo que puedan existir formas de vida *alternativas* y posibilidades de cambio a mejor. Las ideas marxistas sobre la «conciencia alienada» o las psicológicas sobre internalidad del control o la impotencia aprendida pueden ser útiles aquí. Y es que todas se refieren, a la postre, a la función psicológica de la conciencia vista desde una perspectiva social que se puede enlazar productivamente con un constructivismo sensato que reconozca sus propios límites.

El trabajo práctico derivado debería tomar dos direcciones:

- a) crear conciencia de la indeseabilidad de la situación actual;
- b) generar posibilidades realistas de cambio, desarrollando los métodos y condiciones perceptivas (grupales, colectivas, etc.) adecuadas para inducir en esos grupos la idea de *cambio posible*.

Esta modificación de la *percepción social* es una tarea delicada que exige un equilibrio razonable entre realismo e imaginación, conocimiento teórico y experiencia práctica. Razonable en el sentido de que las expectativas que deseamos crear no pueden ser una proyección literal de los deseos o las creencias del interventor o un diseño «de libro», sino un *anticipo* juicioso de algo (realidad deseada) que puede ser conseguido. Consciente de ello, el interventor debe evitar excesos en la doble dirección de derrotismo y pasividad (opuestos a todo cambio) y del espejismo social de imposible consecución, que conduce al retroceso en vez del progreso. Debe mantener (Sorín, 1996) un equilibrio en su sentimiento de *potencia realista*, equidistante entre impotencia y omnipotencia.

5. **Inducción de la conciencia de poder personal**, que, como segundo paso a la creación de la conciencia de cambio posible, permita alcanzar un grado razonable de control sobre el entorno personal vital y comunitario (*empowerment*). Organizadores comunitarios como Alinsky (1946 y 1971) destacan el papel decisivo de esta tarea para romper el ciclo fatalismo-pasividad-autoderrota: aunque las personas tengan conciencia de lo mal que están las cosas y de cómo podrían mejorar, no va a actuar hasta que *crean* que *ellos* (con o sin ayuda externa) *pueden* hacerlo, pueden cambiar el estado de cosas existente. Una parte de la tarea es esencialmente psicosocial: la modificación del entorno vital y adquisición de poder pequeño grupal. Otra —el desarrollo de poder colectivo— excede lo psicológico requiriendo actuaciones multidisciplinares a escala mesosocial (barrio) y macrosocial (sociedad).

Otras funciones o tareas complementarias por su menor relevancia o centralidad psicosocial o por tener un rango más concreto y limitado que las previas (de las que a veces forman parte) son:

- a) **Creación de climas relacionales y sociales** facilitadores del cambio social o desarrollo humano (muy relacionada con el contenido 1) o de la prevención de procesos disfuncionales. Ejemplos: la comunidad terapéutica como espacio convivencial; o la dinamización de una residencia de mayores a partir de la creación de espacios, actividades o proyectos colectivos que ilusionen a los residentes.
- b) **Racionalización de procesos de socialización** en lo referente a la prevención de problemáticas y el crecimiento de los miembros de los sistemas sociales. Las tareas psicosociales pueden resultar aquí decisivas, especialmente en sistemas como la familia, el grupo de iguales o la escuela. Reconociendo la amplitud de elementos y agentes socializadores, los aspectos psicológicos son particularmente relevantes en:

— el diseño y la racionalización global del proceso socializador, sobre todo en

lo tocante a cómo va a afectar —positiva o negativamente— a las personas, o sea en el diseño de una socialización dirigida a «producir» («construir» como se dice hoy en día) personas mejores, según criterios éticos socialmente relevantes;

— la implementación, generalmente multidisciplinar, de intervenciones concretas, como la socialización afectiva y relacional o la transmisión de valores y pautas de conducta.

- c) **Regulación instrumental de valores** (salud, participación, trabajo, etc.), de forma que se promuevan comportamientos encaminados al crecimiento personal y se minimicen los problemas psicosociales ligados a su carencia o inadecuación social. Como sucede en el contenido anterior (del que éste es una parte), sólo una fracción de las tareas específicamente implicadas en esta función son psicológicas o psicosociales.

La regulación de valores sociales es *instrumental* en el sentido de que lo que la gente valora es básico para conseguir objetivos marcados o para aumentar o disminuir el bienestar de las personas. Si, por ejemplo, se valora mucho el trabajo, el parado o la persona mayor que ya no trabaje van a experimentar un sentimiento de frustración o fracaso. En la medida en que haya un gran número de personas inactivas o paradas habrá que modificar el valor socialmente asignado al trabajo para evitar problemas sociales y psicológicos futuros. O, otro ejemplo, los programas de promoción de la salud sólo podrán realizarse una vez que la salud es considerada como un valor socialmente relevante que, por tanto, la gente desea adquirir y conservar. La consideración básica que debe orientar la intervención es «qué cualidades debe tener la persona ideal en la sociedad X» sin supeditar ni reducir nunca las cualidades socialmente deseables a la dimensión productiva algo que supondría violar una de las normas éticas básicas: no tratar a las personas como medios sino como fines en sí mismas.

- d) **Desarrollo de modelos de comportamiento** que pueden ser utilizados como fuentes normativas con grupos en situaciones de ambigüedad, anomia o transición respecto de su identidad o comportamiento relacional y social (desarrollo, transiciones vitales, etc.). Por ejemplo, adolescentes, colectivos marginados o grupos sumidos en cambios profundos. Los desarrollos teóricos sobre modelado social o aquéllos —por desarrollar— sobre socialización implícita, o las ideas sobre *role taking* o liderazgo y la experiencia sobre el funcionamiento de grupos juveniles pueden ser de utilidad en este aspecto, de gran potencial dados los enormes déficits nómicos actuales y las importantes problemáticas ligadas. Ejemplos de esta función son el uso de destacados deportistas, muy valorados por adolescentes, en campañas anti-droga o el papel pautador de los monitores en entornos sociales contruidos: pisos asistidos, comunidades terapéuticas, hogares de grupo, etc.
- e) **Diseño y realización de programas institucionales** de finalidad preventiva o desarrollista, como los correccionales juveniles, hogares de acogida y transición de niños maltratados o las comunidades terapéuticas para drogadictos. Es ésta una función psicosocial relevante dada la fuerte desintegración social pre-

valente en nuestros días. Los aspectos psicológicos y psicosociales (a escala micro y mesosocial, sobre todo) consisten en determinar las actividades —y forma de su realización— según los efectos que tendrán sobre el desarrollo afectivo y normativo de las personas y sobre la prevención o limitación de efectos indeseables. El papel de este contenido es, en el fondo, sustituir o *compensar* en lo posible los defectos de la *socialización familiar* escolar o del grupo de iguales, sea porque esas agencias socializadoras no existen sea porque no cumplen apropiadamente su función socializadora, sea porque resultan psicológica o socialmente negativas para sus miembros.

DESEMPEÑO DEL ROL

Pasamos ahora a considerar la realización o el desempeño del rol, en el cual podríamos incluir la multidisciplinariedad y la participación y al que está también ligada la valoración ética. Antes de entrar en esos temas conviene resumir de la mano de Rothman lo que empíricamente sabemos sobre los determinantes de ese desempeño. Esa síntesis deberá ayudarnos a entender mejor la práctica de la IS y el papel de cada uno de los contribuyentes del rol social.

Determinantes

La revisión de la literatura relevante ha permitido a Rothman (1974) documentar la *diversidad* del conjunto de posiciones de rol implicadas en el campo social y comunitario. El autor ha organizado las variables que afectan al desempeño del rol en cuatro apartados: dinámica del proceso de cambio social, factores comunitarios (contextuales), factores organizacionales y atributos personales del practicante.

1. *Proceso de cambio social*, en la que hay tres aspectos significativos:

- *Objetivos* programáticos. Según los objetivos planteados o los efectos buscados será pertinente uno u otro tipo de rol. Así lo muestra un amplio estudio comparativo de Morris y Randal (1965) sobre programas sociales en la vejez, en que los tres estilos organizativos o de rol (capacitador, demostrador y estimulador-innovador) tuvieron efectos —innovadores, dinamizadores, de resultados concretos, etc.— diferentes en función de los cuales uno u otro estilo o forma de ejercer el rol parecía preferible.
- *Proceso*. Los papeles que se han de asumir dependen también de la fase del proceso interventivo y tienden a ser complementarios a lo largo de él. Así, en la planificación urbana parecieron necesarios los siguientes roles: inicialmente los «iniciadores», que generarían ideas; después los «influenciadores» que apoyarían las propuestas y, por fin, los «transmisores», miembros del gobierno que toman decisiones sobre los programas. En otros casos y en relación con la comunidad local se han sugerido tres roles sucesivos: actor-profesor (inicialmente para confrontar a los poderosos), catalizador-miembro del equipo (apoyando a los más débiles desde dentro) y, finalmente, abogado-observador, más distanciado cuando los más débiles han adquirido una base suficiente de poder psi-

cológico.

- *Contexto de la tarea.* El grado de *uniformidad* de las tareas que se han de desarrollar indica la conveniencia de distintas posiciones de rol. Así, entornos con tareas diversas demandarán un mayor número de roles de coordinación e integración y más personas con habilidades sociales adecuadas para ejercer esos papeles, mientras que las situaciones con tareas más uniformes y regulares precisarán roles más directivos y personas de orientación más normativa y burocrática.

2. *Factores comunitarios* relevantes que incluyen como elementos:

- *La estructura comunitaria* (o el contexto social en que se produce la IS) debe, por lógica, afectar poderosamente el rango de roles que se han de asumir y la forma de asumirlos. Algunos estudios comparativos han mostrado, por ejemplo, que se tendían a asumir papeles más militantes en comunidades con poblaciones marginadas numerosas y con un cierto grado de organización de base.
- *Normas culturales* cuya influencia sobre el rol profesional es una obviedad poco estudiada, sin embargo, en la realidad. Rothman muestra por medio de tres estudios la necesidad de tener en cuenta los valores y rasgos culturales del sistema cliente modificando, si es preciso, el contenido o la forma de ejercer los roles que se han de asumir cuando tratamos con culturas divergentes de la propia y de la clase media blanca habitualmente receptora de los programas de IS (y de la cultura del propio interventor).
- *Necesidades y reacciones de los clientes.* Se muestra, por ejemplo, que cierto tipo de poblaciones responden mejor a roles de contenido más «socializador» (relacionados con cambios de tipo ambiental), mientras otras prefieren el más «psicológico», ligado al cambio personal. También este factor precisa de mayor investigación y consideración práctica.

3. *Factores organizativos* que aparecen como importantes:

- *Estructura organizativa.* Según ciertos estudios se sostiene la hipótesis de que fines, estructuras y estrategias organizativas locales están muy relacionados con el tipo de actuación y pueden demandar distintas posiciones de rol. Así, se piensa que una estructura organizativa de los consejos locales (estructuras administrativas norteamericanas) simple es más conveniente para perseguir fines de acción social, mientras una estructura más «federada» funciona mejor con fines interventivos más complejos y correspondientes al sentir del conjunto de la comunidad.
- *Tradiciones institucionales.* El tipo de institución o agencia tiende a conformar los roles de los profesionales que trabajan en ellas.
- *Posición en las administración pública* (político, administrador o profesional) que influye en el tipo y estilo de comportamiento, lo cual permite adaptar el rol y la estrategia asumida a ese estilo.
- *Poder y recursos relativos de la institución,* que conforma fuertemente el poder y prestigio de que disponen los profesionales en ella encuadrados, influyendo, por tanto, en las posibilidades de desempeñar los roles en unas u otras condi-

ciones.

4. *Atributos personales del practicante:*

- *Rasgos de personalidad*, facilitan o dificultan la asunción de determinados tipos de papeles y su desempeño efectivo. La selección de personal (o la activación laboral de los ya contratados) en función de los roles que se han de desempeñar es, por ende, importante para el desempeño de rol global de un centro, institución, organización o servicio.
- Las *percepciones* de la situación y de los colectivos presentes determinan el contenido y desempeño de rol y su efectividad en situaciones concretas. Así, si se ve la situación diana en términos de «problemas de los empleados» se dirigirá la acción a la formación interna; si se la percibe como de injusticia relativa, al *empowerment*; si como déficit organizativo, se buscará la reorganización, etc.
- *Orientación valorativa*: tiene un poderoso influjo en el tipo de cometidos y roles (más o menos novedosos, orientados hacia situaciones de injusticia o de trabajo reglado, etc.) en que se embarcará el practicante con mayor satisfacción y provecho (en función del tipo de tarea que se valore más).
- *Homogeneidad* valorativa y racial *practicante-cliente*, dimensión importante en la determinación del rol y muy polémica en cuanto a los contenidos más apropiados en cada caso. Respecto del tema racial, la experiencia ha mostrado, por ejemplo, la dificultad de que un practicante blanco asuma la organización de colectivos negros. O, en la literatura latinoamericana sobre investigación-acción con poblaciones indígenas, los problemas que aparecen cuando el científico militante trata de asumir roles dinamizadores en las comunidades indígenas.
- Cantidad y tipo de *formación* recibida, que algunos estudios sugieren como (por costumbre, legitimación o expectativa creada), fundamental para el rol que se ha de asumir. Algo lógico; la formación persigue, precisamente, el aprendizaje de un rol.

Valoración. Aun contando con las limitaciones de la base documental (debido a la escasez de estudios empíricos sobre el desempeño de rol) el trabajo de Rothman es interesante y útil en muchos aspectos. Primero, por la metodología usada y las categorías organizativas manejadas que señalan el camino que se debe seguir en la investigación aplicada del rol superando el ateoricismo justamente criticado por el autor. Segundo, por el desmitificador panorama que descubre mostrando un conjunto de posiciones más amplio y realista del rol real que contrasta por su amplitud, variabilidad y matices determinantes con el rol imaginado o deseado que solemos manejar en ausencia de datos empíricos. El estudio tiene, además y en consecuencia, un importante potencial aplicado para mejorar la práctica social, marcando un camino fructífero de investigación que ha de ser continuado.

Conflictos de rol y sus soluciones

El **conflicto de rol** ha aparecido ya en este capítulo relacionado con la variedad de roles que se han de ejercer en el campo social, con la dificultad de integración de roles (y su eventual incompatibilidad) y con la transición entre ellos. Rothman (1974) ha revisado también la literatura relativa a los conflictos y tensiones en el desempeño del rol social y comunitario, recogiendo las *estrategias alternativas* que los autores adoptan para resolver esos

conflictos y que son las siguientes:

- a) *Seleccionar uno* de los roles entre los varios existentes como más apropiado cuando se plantea un conflicto —o «competición»— entre varios roles posibles a adoptar.
- b) *Equilibrar expectativas* diversas. Cuando un interventor o una agencia se enfrentan a expectativas divergentes o incompatibles provenientes de distintos grupos sociales, algunos interventores asumen roles diferentes en el tiempo en función de los diversos grupos de referencia presentes, ofreciendo «una cara» diferente ante cada uno. Habría que añadir que esta solución empírica puede presentar problemas psicológicos y éticos. No hay reparos si se trata de equilibrar expectativas sociales compatibles y aceptables. Si las expectativas son seriamente divergentes o moralmente inaceptables, la asunción de múltiples roles enfrentados o marcadamente divergentes es ética y psicológicamente objetable, por exponer al interventor a significativos desgarros internos o por ignorar injusticias o diferencias de poder significativas entre los grupos en competencia.
- c) *Retirada* de la situación: «solución» también rechazable desde el punto de vista de la responsabilidad profesional y moral, que quedan quebrantadas.
- d) *Acción realista para cambiar la definición del rol*: la postura que, frente a expectativas irreales o incumplibles, parece más correcta en general, y más fructífera a largo plazo, en el entendimiento de que una parte esencial de la IS ha de incluir —desde mi punto de vista— un elemento activo de educación de los clientes por parte del interventor. Ésta no puede aceptar, sin más, colocarse en el trazo que dibujan las expectativas de los clientes; debe, por el contrario, tratar de *modular* esas expectativas mediante la educación y la interacción y con el apoyo de la institución o agencia interventora.
- e) *Pautas de adaptación agresivas y simbólicas* (mecanismos de defensa del interventor): una «solución» no productiva en términos de la tarea que hay que realizar aunque ayude a la recuperación del equilibrio psicológico del interventor.

Rothman compara este catálogo de estrategias con las propuestas por Thomas y Feldman (1964) desde la teoría de rol encontrando obvios paralelismos entre las dos sistemáticas que afianzan la validez de ambas y la utilidad del esfuerzo exploratorio de Rothman. Las estrategias avanzadas por esos autores y resumidas en la Figura 5.4 son:

1. *Resolución*, que incluye tres posibilidades: la *preferencia* por un conjunto de expectativas sobre los demás, equiparable a la estrategia a) (elegir un rol entre varios) de la propuesta de Rothman; *compromiso* entre expectativas opuestas, similar a la b) (equilibrar expectativas) de esa propuesta; y *evitación* de la elección, conduciéndose de un modo inconsistente con todos los conjuntos de expectativas existentes, solución c) (retirada de la situación) de la propuesta de Rothman.
2. *Eliminación* del conflicto alcanzando un consenso entre las partes equivalente a la solución d) (cambio en la definición del rol) anterior.
3. Afrontamiento por medio de **reacciones psicológicas** (pautas de adaptación agresivas y simbólicas en el esquema anterior).

Rothman recomienda que practicantes e instituciones «diagnostiquen» las tareas que

Figura 5.4 Estrategias para resolver conflictos de rol (*modificado de Rothman, 1974 y Thomas y Feldman, 1964*).

| Estrategia | Descripción |
|--------------------------------------|--|
| Elegir un rol | Seleccionar alguno de los roles en conflicto Rol elegido debe ser técnica, estratégica y éticamente preferible al resto. |
| Compatibilizar varios roles | Equilibrar expectativas divergentes de varios grupos sociales. Factible sólo si expectativas / roles son compatibles. |
| Retirada | Interventor se retira de la situación conflictiva. Inaceptable como «solución» al conflicto. |
| Redefinición | Redefinir el rol asignado en función de expectativas irreales o no asumibles. No se deben aceptar roles / tareas irrealizables; los grupos deben estar dispuestos a modificar sus expectativas iniciales. |
| Interiorización del conflicto | Manejándolo a través de mecanismos de defensa. Opción técnica y éticamente inaceptable. |

se han de asumir tratando de prevenir las disparidades de rol improductivas. En la parte dedicada a la ética se presenta un esquema para analizar y resolver las cuestiones éticas que incluye el examen de los intereses de los grupos sociales y de los roles potenciales que el interventor han de adoptar como respuesta a los problemas planteados por la ambigüedad y el conflicto de roles.

Según la literatura revisada, la *mejor* solución al conflicto de roles es aquella que involucra el *compromiso* entre las *expectativas* en competencia: los interventores que usan esa estrategia son generalmente percibidos por los supervisores como más efectivos. (Percepción lógica en el sentido de que, salvadas las reticencias expresadas antes, esta solución tendería a eliminar las tensiones y los conflictos de los grupos enfrentados). De nuevo, aunque parezca la estrategia más ventajosa, tal compromiso no está exento de dificultades y reproches desde el doble punto de vista de su factibilidad psicológica (estrategia) y de la ética interventiva. Recoge también el autor la impresión de la literatura de que la *claridad del rol* y el *consenso entre los actores* —sobre todo entre el interventor y sus subordinados— *facilita* el efectivo desempeño de ese rol. Una razón más para apoyar el trabajo interdisciplinar —que implique a la propia institución o agencia matriz de la IS—, la coordinación institucional y el diseño ético-político de la acción por el que se aboga más adelante en este capítulo. Un último punto resaltado en el tema del conflicto de rol es la importancia de los **agentes conectores** de roles que involucran la facilitación de la comunicación y el contacto entre organizaciones y grupos comunitarios y que acostumbran a sostener normas y valores intermedios entre las unidades sociales que hay que conectar (y una buena dosis de flexibilidad y habilidades relacionales, habría que

añadir).

MULTIDISCIPLINARIEDAD: ORGANIZANDO LA COOPERACIÓN INTERPROFESIONAL

Multidisciplinariedad e interdisciplinariedad son grados variables de integración organizativa de la colaboración entre profesionales enfrentados a la complejidad teórica y práctica de los temas sociales. O, si se quiere, procedimientos de síntesis conceptual y operativa de la reiterada multidimensionalidad y heterogeneidad teórica y práctica de la vida social, la problemática que plantea y las soluciones interventivas a esa problemática. Como tantos otros, es un tema poco explorado de la IS, aunque cada vez más practicado, que, como en el caso del rol, tiene por lo común un tratamiento excesivamente pragmático y ateórico. Ofrezco aquí algunas nociones básicas sobre el tema, su concepto y grados, estructura funcional y proceso de la acción multidisciplinar, límites y costes. Resumo lo ya escrito anteriormente (Sánchez Vidal, 1993a), que recoge diversas aportaciones y puntos de vista sobre el tema.

Justificación

El enfoque multidisciplinar está *indicado* en temas complejos y multiformados, cuyas dimensiones básicas están —siquiera aproximadamente— identificadas y cuyo abordaje precisa de tantas disciplinas o profesiones como dimensiones implicadas, por ser cada una insuficiente por sí sola para entender o solucionar el tema de interés. En la práctica, sin embargo, suele usarse en áreas noveles y reconocidamente pluridimensionales, cuyos determinantes y soluciones son mayormente desconocidos, como es el caso de casi todos los problemas sociales (como el paro) o psicosociales (como la drogadicción o el fracaso escolar), o las cuestiones positivas (como cooperación social, asociacionismo, dinamización comunitaria o desarrollo humano).

Desde un punto de vista más conceptual, la multidisciplinariedad es un *sistema de síntesis* para hacer frente a la especialización y fragmentación actual de saberes y profesiones. Aunque la especialización permite profundizar el análisis, plantea problemas de integración de conocimientos y soluciones técnicas en situaciones que requieren respuestas teóricas o prácticas coherentes y unitarias. La multidisciplinariedad *cuestiona*, en último extremo, la suficiencia y *autonomía de ciencias y profesiones modernas para encarar adecuadamente la complejidad del mundo social*, señalando un camino «de vuelta» del fructífero, pero problemático, proceso de especialización históricamente operado en las ciencias y técnicas modernas.

La complejidad dimensional y la conveniencia del enfoque multidisciplinar pueden ser ilustrados con el asunto «drogas». Aunque se le considere unitario, en el problema de la droga convergen, sin una clara delimitación, varias dimensiones y disciplinas interrelacionadas. Aspectos sociológicos: desintegración social, dominio de valores hedonistas y consumistas, etc.; económicos: tráfico ilegal, precio elevado por la limitada oferta...; jurídica: ilegalidad de la droga o penalización del tráfico o consumo; psicológica: efectos psicológicos y modificación de la conciencia, dependencia, perfiles personales asociados al

consumo, etc.; psicosocial: presión del grupo de pares, déficit de modelos de rol positivos, desarrollo adolescente ligado a la transgresión de normas...; biofísicos: adicción, deterioro y enfermedades asociadas, etc. Así es que una intervención integral (completa) en el problema habría de contemplar esas diversas facetas e involucrar a expertos o profesionales (psicológicos y psicosociales, policiales y judiciales, sanitarios, etc.) en cada una de ellas.

Requisitos. Idealmente, el abordaje de los distintos aspectos del problema requiere de los diversos expertos implicados:

- Un *marco* conceptual e interventivo *común* que presente el fenómeno con que se interviene en su globalidad y permita integrar los diversos factores y aportaciones sectoriales.
- Un lenguaje común para comunicarse internamente (entre los miembros del equipo) y externamente (con la comunidad y los afectados y sus familias) de forma coherente.
- Un *acuerdo social* —en el nivel macro en que se distribuyen socialmente las tareas investigadoras e interventivas— y *organizativo* (en los niveles medio —institución— y micro —equipo de trabajo— en que se asignan funciones y roles prácticos) para articular las distintas aportaciones conceptuales y prácticas de forma integrada y eficiente.

Estos requisitos, no son fáciles de alcanzar en la práctica que explica la dificultad real del enfoque multidisciplinar en la acción social.

Concepto: multidisciplinariedad e interdisciplinariedad

Multidisciplinariedad, interdisciplinariedad y transdisciplinariedad designan grados crecientes de integración disciplinar que describo prestando mayor atención a los dos primeros como más habituales en la práctica: la transdisciplinariedad es en general poco más que un referente desiderativo.

Multidisciplinariedad: una *yuxtaposición* o mosaico en que varias disciplinas (teóricas o interventivas) se reúnen para trabajar juntas de manera coordinada. En el nivel del equipo multidisciplinar profesional y distinguiendo los aspectos *internos* (procesos dentro del equipo de trabajo) y *externos* (ligados al desempeño del equipo y al impacto de ese desempeño sobre las cuestiones y los colectivos sociales diana), puede traducirse así:

- En el aspecto interno, la *unidad* de trabajo es el *profesional*, no el equipo.
- En el aspecto externo, *no* se produce un resultado (acción) integrado, sino, más bien, un conjunto de aportaciones más o menos coherentes de cada uno de los profesionales que colaboran entre sí.

Interdisciplinariedad: existe a una coordinación efectiva entre disciplinas o profesiones cuyas fronteras —en general— se mantienen, adquiriendo sin embargo cierta *permeabilidad* (en el aspecto interno), que permite, por un lado, realizar *intercambios* (aspecto relacional) significativos entre disciplinas facilitando por otro, una cierta *integración* de la acción final producida (aspecto externo). En el caso del equipo profesional, la acción interdisciplinar cumple los siguientes criterios:

- Los miembros *comparten* el *objetivo* o fin último de su actuación, que es único para todos.
- La *unidad* de trabajo-investigación es el *equipo*, no sus miembros individuales o disciplinares.
- Existe una *división funcional del trabajo* que permite en cada caso (al menos en la mayoría de casos) asignar las tareas por disciplinas o profesiones (condición imprescindible para el funcionamiento del equipo como tal).
- El *referente* básico de actuación es, como se ve y al contrario que en la actuación profesional especialista, el *tema* externo que se ha de abordar, no la disciplina-profesión o las técnicas o métodos más o menos específicos de cada profesión.
- Se produce una *acción* externa *integrada* del equipo como conjunto operativo unitario.
- Se alcanzan enriquecimientos entre disciplinas e integraciones nuevas sobre las situaciones encaradas que ayudan a avanzar la comprensión e intervención globales sobre esas situaciones.
- Se conserva, en general, el lenguaje y la metodología propios de cada disciplina. Se precisa, sin embargo, un *modelo* interventivo o conceptual *compartido* que sitúe aproximadamente el lugar y las aportaciones de cada disciplina-profesión en el proceso global.

En el caso de la *transdisciplinariedad* (un ideal más que una realidad cotidiana): se rompen las fronteras entre disciplinas o profesiones, apareciendo *integraciones globales* transversales a las profesiones y se alcanza un lenguaje y/o metodología comunes.

Es obvio, por lo descrito, que en la mayoría de situaciones en que se intenta trabajar pluridisciplinariamente existe la yuxtaposición multidisciplinar, alcanzándose sólo en algunas, y en el medio y largo plazo, grados variables de integración interdisciplinar y, sólo muy excepcional y puntualmente, la nueva «*gestalt*» transdisciplinar, que supera el conjunto disciplinar de partida.

Estructura y proceso

Analíticamente, podemos distinguir dos *planos* que coexisten, e interactúan, en toda acción multidisciplinar: su contenido técnico y el proceso o soporte psicosocial de la acción (distinción paralela al contenido y desempeño del rol: ambas reflejan el mismo tipo de dualidad).

- ***El contenido técnico*** es específico de cada tema que se ha de tratar, definiendo el objetivo y criterio externo del trabajo grupal que condicionará la composición del equipo como unidad de análisis e intervención del tema social concreto (drogas, delincuencia juvenil, marginalidad, chabolismo, etc.). Este contenido es, por tanto, *compartido*, como «objeto de trabajo», por todos los miembros del grupo, aunque cada uno lo verá o «construirá» de acuerdo a la particular percepción selectiva —antropológica, económica, psicológica, sociológica...— propia de su disciplina o profesión de referencia. Esta construcción *diferencial* de la «realidad» social, unida al uso de una jerga o un len-

guaje propios, tiende a generar distintas «versiones» del tema abordado.

- **El proceso psicosocial** subyacente: la estructura y dinámica grupal que sirve de matriz o soporte común a la acción interdisciplinar. Es una dimensión ilógica, interna del grupo y no necesariamente relacionada con la eficacia externa del equipo de trabajo. Se construye evolutiva e interactivamente desde los diversos niveles participantes (personal, profesional, etc.), tanto en interacciones horizontales (por ejemplo, entre profesionales) como verticales (entre la institución y el profesional o entre la profesión y cada profesional individual).

Niveles. Hay distintos niveles estructurales en la dinámica psicosocial del equipo interdisciplinar, concebido aquí como conjunto de roles profesionales orientados hacia una tarea que interactúan dinámicamente en un contexto social pautado. Niveles que, con algunos de sus componentes respectivos, podemos especificar así:

- *Personal*; las personas «portadoras» de roles cuyas características —sobre todo las ligadas a la relación entre identidad personal e identidad grupal y la claridad y flexibilidad de esa relación— influirán en la interacción grupal y en el desempeño laboral. Las características que influirán la conducta interdisciplinar incluyen: tendencia a compartir y cooperar, nivel de seguridad personal, individualismo-prosocialidad, capacidad de liderazgo, empatía, o experiencia de trabajo interdisciplinar.
- *Profesional*; la identidad de rol básica, influida por factores como *status* de la profesión, poder colegial, validez y aplicabilidad de sus conocimientos y técnicas, tolerancia a la ambigüedad de rol y apertura a su cambio o identificación con la dimensión profesional o personal del trabajo.
- *Grupal*; el nivel del equipo y sus elementos: estructura de liderazgo, canales de comunicación y resolución de conflictos, oportunidades de aprendizaje común, sistemas de autoevaluación, grado de autonomía en la definición de objetivos y tareas, sistemas de jerarquización de base institucional, etc.
- *Socio-institucional* y organizativo, nivel muy complejo que influye enormemente en —y es influido por— el resto de niveles. Factores y procesos relevantes para la interdisciplinariedad serán: la ideología política y social orientadora; los objetivos y sistemas de priorización de tareas; la relevancia relativa de lo político y lo profesional; la claridad del encargo institucional; los sistemas de jerarquización, incentivos y ascensos (y relación con las calificaciones técnicas o profesionales); el nivel de recursos; los canales internos de comunicación y el cambio de normas; la permeabilidad a las demandas del entorno social; la autonomía de que disponen los profesionales en relación con el mantenimiento de objetivos unitarios, etc.

Funciones y condiciones. Funciones críticas que ha de realizar el equipo interventor para permitir la IS multidisciplinar son, como se ha indicado:

- Arbitrar procedimientos válidos para *definir objetivos* relevantes para los temas tratados y compartidos por todos los miembros del equipo.
- *Distribuir* racionalmente las *tareas* precisas para alcanzar esos objetivos en función de las competencias funcionales nominales de sus miembros y, sobre todo, de sus capacidades reales.

Modificando la propuesta de Rueda (1985), sintetizaríamos así las *condiciones* que hacen posible el trabajo multidisciplinar:

- *Diferenciación* —y complementariedad— en los *contenidos* de los conocimientos y destrezas aportados por los distintos profesionales de forma que, idealmente, su conjunto cubrirá la totalidad de situaciones habitualmente enfrentadas por el equipo.
- *Igualación* de esos profesionales en la matriz *psicosocial* en que se dan esas aportaciones para facilitar un clima libre en la realización de aportaciones válidas. Esa igualación —del poder y *status* sobre todo— implica renunciar al poder y la jerarquización de base profesional u organizativa a la hora de diseñar y realizar el trabajo del equipo.

Figura 5.5 Multidisciplinariedad: estructura y condiciones posibilitadoras (Sánchez Vidal, 1993c).

| Estrato | Descripción | Cualidades relevantes |
|---|--|--|
| Proceso psicosocial | Personal. | Aptitud para compartir y cooperar, seguridad en sí mismo, identidad flexible. |
| | Profesional. | <i>Status</i> , validez de conocimiento y eficacia técnica, de la profesión tolerancia a ambigüedad de rol. |
| | Grupal. | Liderazgo, dinámica integradora o conflictiva, autonomía funcional respecto institución, auto-evaluación. |
| | Socio-institucional. | Ideología social, claridad encargo, sistemas de jerarquización e incentivos, permeabilidad a deseos y demandas sociales. |
| Contenido técnico | «Objeto de trabajo» (asunto de interés) compartido por todos los profesionales pero «construido» de forma distinta por cada uno. | |
| Condiciones que la hacen posible | Marco conceptual común de comprensión del asunto de interés ⇒ permite situar aportación cada disciplina. Lenguaje compartido para comunicarse internamente. Acuerdo organizativo para asignar roles y tareas. Diferenciación + complementariedad de conocimientos y destrezas profesionales aportadas. Igualación poder / <i>status</i> ⇒ crea clima libertad para hacer aportaciones. | |

La Figura 5.5 sintetiza tanto los componentes estructurales (contenido y proceso psicossocial, incluyendo sus distintos niveles) como las condiciones necesarias para realizar acciones multi e interdisciplinarias.

Proceso

Maruny (1990) ha descrito en cuatro etapas el proceso habitual de incorporación de un profesional a un equipo de una profesión (o campo de trabajo) ya establecido.

1. *Reivindicación* del lugar de trabajo a partir de la competencia con otras profesiones y de la lucha por «ocupar» el terreno y, en su caso, por «desplazar» al competidor.
2. *Competencia* por el *poder* y el liderazgo del campo —que a veces enmascara los verdaderos problemas interdisciplinarios— y, más adelante, por la dirección y gestión de los centros y servicios en que trabajan los profesionales.
3. *Debate* sobre la propia *identidad profesional*, que se ve rodeado de cuestiones como el replanteamiento del objeto de trabajo y las soluciones posibles a ese replanteamiento:
 - a) adaptar el objeto de trabajo a las habilidades propias del profesional;
 - b) adaptar esas habilidades para adecuarlas al objeto de trabajo redefinido, es decir, formarse.
4. *Análisis* interdisciplinar del *objeto de trabajo*. Una vez establecida la seguridad de los profesionales en sí mismos y en sus instrumentos técnicos y una cierta tolerancia a la ambigüedad, pueden centrarse en la realidad externa y alcanzar un estadio de razonable integración mutua y redefinición común del campo de trabajo.

Límites y costes

Es obvio que la multidisciplinariedad ni es una panacea para las dificultades de la IS ni es gratuita. Es, más bien, otra forma de trabajar con una serie de potencialidades, pero, también, con limitaciones y costes que se han de considerar a la luz de lo ya escrito. Limitaciones y costes de:

- *Tiempo y energía*. En el trabajo interdisciplinar las reuniones se multiplican. Si los resultados producidos son superiores a la suma del trabajo individual (en la eficacia externa, producción de conocimiento relevante y en el proceso de ajuste psicossocial del equipo), se producirá una *ganancia* real a largo plazo; si no, se estará perdiendo, de forma que la eficiencia relativa del proceso interdisciplinar será negativa, no positiva.
- *Organización*. Las tareas y los esfuerzos organizativos y de coordinación se multiplican, la autonomía de funcionamiento puede verse mermada y los procesos de toma de decisiones y realización de tareas alargadas, a veces considerablemente.
- *Conflictividad, pérdida de eficiencia y difusión de rol*. Si el grupo no funciona bien

o no existe un mínimo de convergencia y sintonía entre sus miembros, es probable que se generen roces y tensiones, aumente el riesgo de quemarse (*burnout*) de sus participantes y la eficiencia global del grupo disminuya en vez de aumentar. La conflictividad y los enfrentamientos pueden hacerse endémicos. El rol profesional puede verse, en fin, confundido y desdibujado en vez de clarificado.

PARTICIPACIÓN: LA DIMENSIÓN POLÍTICA DE LA IS

Significado y justificación

Participar es tomar parte en alguna actividad o proceso. El significado y alcance último de la participación dependerá, por tanto, de la importancia de la actividad o el proceso en que se participa. Globalmente, sin embargo, la participación descubre el «corazón» político de la IS: implica siempre compartir el poder político o técnico que en principio detentan el político o el profesional.

- La dimensión *política* de la participación ha sido remarcada por Marchioni (Bejarano, 1987), para quien la participación auténtica implica un cambio social. Al involucrarse en el desarrollo de la acción, la participación se convierte en un proceso dinámico dual de:
 - a) toma de conciencia de la situación indeseable y sus causas, y de las acciones que pueden conducir a su superación;
 - b) implicación activa en los **cambios** consiguientes.

Pero la participación es también un banderín retórico político y social: muy predicada, pero poco practicada en la realidad. Y es que la participación plantea, dicho sea con simpleza, que políticos y profesionales compartan su poder con la gente para contribuir al *empowerment* colectivo de modo que las partes asuman su papel de sujeto de la IS, en vez de limitarse a aceptar, como objeto de intervención, lo que otros deciden y hacen para uno y por uno.

- La justificación de la participación es, pues, doble: a escala global aporta *legitimación democrática* a la IS. A escala psicosocial constituye un **vehículo** fundamental del *desarrollo humano* por medio de la inyección de *empowerment* que generan los procesos participativos exitosos. El objetivo último de la participación, vista «desde abajo», es que la gente **acceda al poder** de decidir, actuar y codirigir las acciones sociales.
- Para que la participación sea significativa y tenga un impacto personal y social relevante, debe incluir, al menos, dos momentos clave de la IS: *fijación de objetivos*, actividad generalmente ligada a la evaluación de necesidades, que funciona como una de las vías de participación social; y *toma de decisiones* relevantes, como el reparto de poder y recursos sociales.

En la acción social la participación es, pues, un valor y una estrategia. Puede ser vista

como un medio y como un fin.

- Como **valor** subraya la cualidad de sujeto agente (frente a la de mero objeto pasivo) de las personas y colectivos sociales yendo asociado, junto con otras estrategias, a otros valores también centrales como el *empowerment* y el desarrollo humano.
- Como **estrategia** permite hacer viable la IS: en la medida en que la gente se sienta sujeto, parte de un programa, y que la acción se haga desde la comunidad y con ella (no desde fuera y sobre ella), la participación puede ser la clave del éxito o fracaso de un programa.
- Medio o fin. Vista como un **fin** (un valor «absoluto»), la participación sería buena por sí misma, se ha de perseguir con independencia de sus efectos. Vista, en cambio, como un **medio** para conseguir implicar a la gente y alcanzar la eficacia interactiva, la participación será fomentada en la medida en que ayude a conseguir resultados positivos y sea compatible con los métodos técnicos usados. Esta visión, más relativa, aboga por una *corresponsabilidad* en el diseño y la realización de la IC y por una optimización conjunta de participación y eficacia, que busca la «máxima participación factible» en relación con las exigencias técnicas y los resultados deseables, teniendo en cuenta los costes reales (tiempo, energía, reuniones, complicación de procedimientos) de los procesos participativos.

Sintetizo aquí algunos aspectos conceptuales, organizativos y técnicos básicos sobre el tema de la participación, remitiendo al lector interesado en ampliar información a los siguientes escritos: Borja, 1987; Dorwart y Meyers, 1981; Erber, 1976; Fernández y Peiró, 1989; Florin y Wandersman, 1990; Giner del Grado, 1979; Halprin y otros, 1974; Langton, 1978; Sánchez Alonso, 1986; Sánchez Vidal, 1990a; y Wandersman, 1981.

Tipos y niveles

La participación, en sentido amplio, se produce en diversos ámbitos y niveles y adquiere formas variadas: así, en empresas (comités de empresa); participación política (por medio del voto electoral y de otras actividades); en la programación de servicios sociales o de salud; en el diseño de una comunidad u otros entornos cercanos; en la educación (Asociaciones de Padres de Alumnos —las APA—, consejos escolares o sociales, etc.); en la administración de la justicia (jurados); y así sucesivamente.

Tipos. En principio, y desde el punto de vista organizativo, la participación puede ser de dos tipos: organizada «desde arriba» y espontánea, «desde abajo». En la realidad, cualquier forma de participación suele tener algún grado de organización; la diferencia puede estar en que esa precede a la participación (en el primer caso) o la sigue para mejorarla o mantenerla (participación «desde abajo»).

- Participación «desde arriba» o institucional. La **organización** de la participación se entiende en tres sentidos:
 - 1) se realiza por medio de organizaciones sociales (partidos políticos, comités, consejos, juntas y otros) y no individualmente;

- 2) hay canales establecidos (institucionales, casi siempre) para su realización;
- 3) existen unos objetivos que la estructuran u organizan (mejorar el barrio o la escuela, obtener un servicio, etc.).

En la realidad suele haber unas **instituciones** creadas para encauzar la participación de los ciudadanos interesados controlando, también, el funcionamiento de la administración, servicio u organización correspondiente: las APA en las escuelas, los Consejos Sociales en las universidades o los Comités de Empresa en el mundo laboral.

- La participación «desde abajo» suele ser más espontánea y lúdica, no dimanando de las instituciones (que se limitan a regular su actividad): asociaciones vecinales, de consumidores o sectoriales; movimientos sociales; grupos de autoayuda y otros tipos de agrupaciones denominados *grass-root* (de base o de raíz) en la literatura anglosajona.

En la medida en que las instituciones facilitan o inhiben la participación desde abajo, ambos tipos de participación (institucional e informal) son *complementarias* y mutuamente interdependientes. La participación desde abajo se ve facilitada por los mecanismos institucionales, y debe tender (siempre que no sea una cuestión situacional y puntual) a establecer canales institucionales que la sostengan y sean parte de la vida cotidiana de las personas. La participación mandada no pasará, por otro lado, de ser un mero artificio legislativo si no responde a una necesidad o deseo colectivo relevante que sólo después puede ser encauzado por medio de canales instituidos.

Niveles. Si queremos hilar más fino, podemos estructurar con Heller, y otros, (1984) la participación en cuatro niveles de complejidad decreciente, que pueden ser a su vez tomados como modalidades participativas:

- *Sociopolítico:* conforma el *marco* global de la participación. La participación en este escalón puede ser mejorada mediante la descentralización política, las estructuras sociales intermedias o la profundización de la iniciativa general de los ciudadanos.
- *Institucional.* Ya se ha indicado que las instituciones son un sistema facilitador o inhibidor de la participación de los individuos o grupos a la vez que forman el escalón intermedio entre el político global y el individual, las personas que participan mediante un canal u otro.
- *Organizacional.* La participación puede ser facilitada en organizaciones o instituciones a través de los fines y canales institucionales establecidos. Aspectos organizativos que promueven la participación son: el liderazgo, la orientación hacia la tarea y la capacidad de realización de tareas y de consecución de objetivos.
- *Individual.* Al final son las personas quienes, en función del interés por una temática, deseo de ser parte de una estructura o actividad social, ayudar a otros o mejorar su comunidad o entorno, participan —y a veces organizan las estructuras participativas— en grupos o actividades.

Práctica de la participación social

Contexto. El halo retórico que suele envolver a la teoría y práctica de la participación aconsejan recordar algunos hechos y aspectos contextuales que enmarcan e influyen po-

derosamente la práctica de la participación en la IS.

- Las personas *ya* participan en la vida social por medio de diversas actividades e instituciones como el trabajo, la escuela, las actividades sociales de la comunidad (la misa dominical, la «partida» o charla del bar, las salidas con los amigos, etc.) o las asociaciones informales como peñas excursionistas y otras. La participación pedida en la IS supone, pues, un «plus» sobre la participación informal o cotidiana. Además, la complejidad y ritmo acelerado y sobrecarga de mensajes de la vida actual generan considerable renuencia a participar en una esfera de actividad, a menos que sea percibida como cercana y vital para los propios intereses. El interventor social puede así tener una sensación de que «la gente no quiere participar» cuando la realidad es que no quiere participar en aquella actividad que interesa al interventor, pero no necesariamente a la gente. Resumiendo: **ni todos** tienen que participar, ni *toda* actividad o programa se ha de hacer participativamente en cada una de sus etapas y aspectos. De hecho, el exceso de requerimientos para participar suele causar en la gente el efecto antagónico (pero lógico) de cansancio e inhibición respecto de los temas planteados y del propio proceso participativo.
- Hay indicios de que el interventor y la gente persiguen *objetivos distintos* en la participación: mientras que el primero busca primordialmente el *cambio social*, la mayoría de la *gente* parece buscar, sobre todo, la *relación y pertenencia* implicada en las actividades participativas. Si esto es así y la participación significa cosas distintas para unos y otros, conviene tenerlo en cuenta y evitar equívocos que pueden crear la sensación de que se fortalecen los procesos de participación, cuando en realidad se están debilitando al ir en contra de objetivos básicos de los participantes (aunque sean relevantes para el interventor).
- Hay, en efecto, muchas actividades y procesos que, por diversas razones (requieren mucha coordinación y planificación, son altamente tecnificadas, etc.), no son siempre compatibles con —o pueden resultar muy dificultadas por— la participación social activa. Parece interesante en ese sentido recoger la idea de la participación como un medio (y no sólo como un fin en sí) proponiendo la idea de una «máxima participación factible», es decir, un grado de participación compatible con la eficiencia técnica de las actividades de interés, por un lado, y con los verdaderos deseos o necesidades de la gente, por otro.

Recomendaciones prácticas. Enlazando con las consideraciones estratégicas anteriores, recojo ahora algunas observaciones y pautas técnicas útiles para orientar la práctica de la participación en la IS, sin ignorar que la validez de las recomendaciones prácticas puede variar marcadamente según la variante ideológica y el contexto social de referencia. No es igual, por ejemplo, el esquema participativo manejado en la investigación-acción participativa en un contexto de pobreza y desigualdad social, que el planteado desde los servicios sociales, educativos o de salud de una ciudad o región del «primer mundo». Ni la participación en un contexto social autocrático o de hábitos fuertemente jerarquizados y disciplinarios que en una democracia establecida.

- La actitud del interventor. La participación exige una actitud previa, pero también una metodología facilitadora que el practicante habrá de aprender. En lo tocante a la ac-

titud, el interventor deberá estar abierto a —y dispuesto a fomentar— la participación e iniciativa de los grupos sociales en los distintos pasos de la intervención; deberá renunciar al protagonismo de la acción adoptando un rol más igualitario, flexible y dialogante. Tal reconversión de actitud y rol pueden resultar, de todas formas, difíciles si el interventor no posee las expectativas realistas y los instrumentos técnicos apropiados para manejar la nueva situación.

- **Formación.** Las buenas intenciones no bastan. Se precisa una preparación del practicante que le capacite para afrontar la situación real a que se enfrentará y para evitar que los problemas iniciales le desanimen y la retrotraigan a una negación sistemática de las posibilidades de la participación en general («la gente no quiere participar»), malogrando la experiencia participativa.
- **Proceso.** El paso a una situación participativa no es, en general, un acto puntual sino un proceso. Hay que pensar y actuar más en términos de adecuación gradual a la nueva situación que de reconversión «automática» del practicante y los colectivos sociales a los que se quiere implicar. Una «pedagogía social» basada en la explicación de los nuevos métodos y conceptos y sus ventajas puede ser muy útil en ese sentido.
- **Aprendizaje técnico.** El practicante necesita formación y entrenamiento en el uso de técnicas y formatos (grupales, asamblearios, etc.) que permitan poner en práctica eficazmente la participación según el ámbito, colectivo y objetivos concretos.
- **Partir de los intereses de la comunidad,** la regla de oro de la participación, no sólo en cuanto al contenido (qué interesa a la gente), sino en cuanto a la forma: cómo quiere participar. Así, si al grupo le gusta el deporte, acercar las actividades al formato deportivo; si la relación, al formato relacional. No se trata naturalmente de quedarse ahí: asumimos esos intereses como punto de partida para intentar llegar —o acercarse— a otras tareas u otros cometidos relevantes o necesarios, aunque quizá menos atractivas de entrada para los participantes. Se ha constatado, en ese respecto, que la gente prefiere la participación en actos de tipo lúdico y festivo.
- **Establecer objetivos concretos y precisos,** no abstractos y genéricos, y plantear las tareas como actividades en lugar de discusiones o charlas. Ambos procedimientos tienen un mayor potencial dinamizador por medio de la acción, aunque ciertos aspectos o fases de la acción social pueden requerir discusión y formación.
- **Asociar las propuestas participativas con algún beneficio o recompensa temprana y tangible** (satisfacciones, relaciones, resultados concretos, etc.), sobre todo si el proceso es largo y difícil. Ello evitará el desánimo y abandono de la mayoría ante la dureza del esfuerzo.
- **Romper la estructura o distancia social inicial** entre el interventor y el grupo. Algo necesario para facilitar la participación; tanto más necesario, de hecho, cuanto mayor sea la formalidad social y la distancia entre interventor y grupo. El hielo puede «romperse» partiendo los grupos grandes en otros más pequeños y traduciendo, como se ha indicado, las tareas y los objetivos a actividades concretas o «juegos».
- **Establecer previamente la seguridad personal del interventor** por canales alternativos para evitar que la necesidad de establecer la propia estima o valía interfiera en el proceso participativo o lo impida. Por ejemplo, mostrando la capacidad de liderazgo o el conocimiento propio e inhibiendo así la iniciativa del grupo que, no se olvide, suele tender a amoldarse a las pautas del interventor y a asumir una cómoda posición de

pasividad o dependencia, muy difícil de modificar una vez que se ha establecido como patrón de relación entre las dos partes.

- El interventor debe evitar caer en una mera posición pasiva de escucha y observación del proceso esperando que todo funcione o se resuelva por su propio impulso. Tal actitud, opuesta a la tradicional tendencia profesional a dirigir y controlar el proceso, puede ser, sin embargo, igualmente perniciosa si se quiere fomentar la participación productiva, que suele necesitar impulso y dirección para no caer en alguno de los vicios que dificultan o paralizan el proceso.
- Evitar los vicios que pueden dañar el proceso participativo, paralizarlo o desviarlo de sus verdaderos objetivos: las actitudes victimistas, la queja generalizada («todo va mal», «no nos escuchan», «la administración no nos entiende»...); la transferencia global de responsabilidades a los demás (los políticos, el Ayuntamiento, etc.); la trivialización de temas y discusiones hacia la charla insípida o vanal; los enfrentamientos constantes e improductivos entre facciones o grupúsculos como fruto de tensiones anteriores o para controlar la situación, etc.
- **Autonomía social y eclipse del rol interventor.** En los supuestos viciados citados conviene reconducir el proceso en la dirección de la responsabilización y dinamización del colectivo y actuar evitando que el acto participativo se reduzca a la expresión catártica o victimista de sus problemas. O sea, hay que tratar de que en vez de limitarse a quejarse, las personas actúen para resolver los problemas. Otro riesgo para el interventor es que se genere una dinámica que desborde las expectativas iniciales de aquél exigiéndole que reajuste su rol a la nueva realidad. Que el interventor acabe siendo innecesario no es, en todo caso, un fracaso, si no, al contrario, un éxito en la medida en que la actuación persigue el aumento de la autonomía del grupo y el logro de los objetivos planteados y no la simple autosatisfacción complaciente del interventor o del grupo. De otra forma: el proceso participativo será exitoso en la medida en que avance el *empowerment* y autonomía colectiva (a la autogestión), por un lado y el logro de los objetivos concretos planteados por otro, no simplemente «sentirse bien porque podemos participar y decir lo que pensamos», que sin duda supondría desvirtuar la esencia del fenómeno participativo.

La Figura 5.6 resume en términos simples las recomendaciones prácticas sobre la participación en la IS.

Efectos y límites

La participación tiene *efectos positivos* y negativos, ventajas y desventajas. Entre los primeros se constata que la participación genera una sensación de bienestar y, más importante, sentimiento de la propia potencia y utilidad de los participantes, que contribuyen poderosamente a su *empowerment* y desarrollo y *activación* psicosocial. Por eso es, como se ha indicado, un importante vehículo de desarrollo personal y de potenciación social. No hay, sin embargo, que ignorar sus *límites*. Como en el caso de la multidisciplinariedad, no es ninguna panacea; la participación es *costosa* en términos de tiempo y energía, y puede suponer un engorro y una pérdida de eficiencia técnica a corto plazo

Figura 5.6 Los mandamientos de la participación (*Sánchez Vidal, 1991*).

| Mandamiento | Recomendaciones derivadas |
|--|---|
| Comenzar por intereses y necesidades prioritarias de la gente. | Tenerlos en cuenta durante intervención. Intereses generales y de los más débiles ⇒ prioritarios. Compatibilizar intereses sectoriales y generales; si no es posible alternar unos intereses sectoriales y otros. |
| Ver participación como proceso de aprendizaje dinámico. | Seguir ritmo de gente, no siempre coincide con ritmo de la técnica / los técnicos. Escuchar para entender razones para participar y para no participar. Tener espacios de observación y reflexión conjunta y separada: comunidad por un lado, profesionales por otro. |
| Explicar los beneficios y ventajas a obtener Proponer actividades y tareas. | Mostrarlos en efecto tangible inmediato —servicio, acción, etc.— que mantenga esfuerzo a largo plazo. Más que discusiones / explicaciones verbales (o plantear éstas como tareas colectivas). |
| Romper formalidad y facilitar solidaridad colectiva. | Fomentar cooperación y contacto de personas y grupos. Potenciar vivencia de lo común en actos cotidianos <i>ad hoc</i> : comidas, fiestas, reuniones informales, etc. |
| Evitar vicios típicos del exceso de reuniones. | «Quejismo» generalizado y pasividad de la gente ⇒ Devolver responsabilidad, estimular búsqueda colectiva de soluciones e implicación en la acción. Evitar trivialización y charla de café: se pasa bien pero no se cambian las cosas. |
| Cuidar enfrentamientos entre facciones: consumen energía, erosionan participación y cooperación. | Intermediar entre facciones / personas. Buscar consensos / áreas de coincidencia. Acordar reglas para dirimir productivamente discrepancias, reconociendo derecho a la diferencia y necesidad de acuerdos mayoritarios para alcanzar objetivos globales. |
| Dar estructura e impulso al proceso. | No limitarse a escuchar y asentir. Ayudar a marcar objetivos, calendarios y acciones. |
| En programas complejos crear vías de comunicación de abajo arriba que permitan participación efectiva. | Entre representantes de usuarios, comunidad y profesionales de base que ejecutan el programa y planificadores / administradores. Vías: reuniones / contactos periódicos, <i>feedback</i> informativo, buzones de sugerencias, etc. |
| Cuidar seguridad y estima propia. | Fuera de la intervención evitando comportamientos autodefensivos (celos de liderazgo, necesidad de autoafirmación, etc.) perjudiciales para la participación y el desarrollo de los colectivos sociales. |

que habrá que contrapesar con el potencial de desarrollo humano que implica a largo plazo. Requiere, además, un cambio de actitudes y procedimientos —que pueden generar resistencias en función del *cambio de rol* implicado—, así como una preparación previa especial en ambas partes, interventor y comunidad. El juicio y la conducta respecto de la participación dependerá de que, como se ha indicado, la consideremos como un medio para otros fines (en cuyo caso quedará subordinada a ellos en función de los costes y beneficios derivados) o como un **fin** en sí mismo, en cuyo caso, los costes serán un asunto menor.

ÉTICA DE LA IS: PLANTEAMIENTO Y CONTENIDO

Planteamiento

La ética (Sánchez Vidal, 2001) trata sobre el bien y el mal y sobre el deber moral en las acciones humanas; en nuestro caso, sobre la conducta profesional del interventor; más concretamente, sobre los principios y valores morales (como justicia, libertad, honestidad o verdad), desde los que se puede juzgar la conducta humana (interventiva, en este caso) como buena o mala. Algunas notas características de la dimensión ética de la IS son:

- Se trata de una tarea práctica que implica hacer *juicios de valor* (juzgar actuaciones y resultados de ellas en función de los valores que se consideran importantes y que están interrelacionados y jerarquizados) y tomar *decisiones* sobre la base de esos valores.
- En la acción profesional —individual o social—, la ética plantea la *responsabilidad por el uso* que el interventor hace de la *libertad* (la autonomía profesional de decidir cómo actuar y qué técnicas usar) y el *poder y status* que la sociedad le ha concedido para intervenir en la vida de las personas y los colectivos sociales (recuérdese aquí la discusión sobre la intervención y las cuestiones previas que la idea planteaba). El interventor es responsable porque tiene libertad y poder; debe, pues, responder de cómo, y para qué, usa la una y el otro en su actuación social.
- Los *valores* éticos y sociales son, pues, la *base* de la tarea ética, en su doble dimensión: valores positivos, las cualidades personales o sociales —integridad, libertad, justicia— que se consideran deseables en la persona (valores éticos) o sociedad (valores sociales) y que, por tanto, deben ser promovidos en la intervención del psicólogo. Y valores negativos —como la violencia, la injusticia o el egoísmo—, indeseables y, que por ende, hay que evitar o censurar.
- Las decisiones que se han de tomar en la IS implican libertad para elegir entre opciones o alternativas de actuación que han de ser sopesadas tanto desde los valores del interventor y la sociedad como desde las consecuencias previsibles de las acciones derivadas de cada opción. Hay que subrayar aquí una distinción vital con la ciencia: mientras que la ética asume libertad de elegir y actuar, la ciencia y la técnica asumen determinación en los sucesos y fenómenos cuyas «causas» queremos descubrir. Como otras dimensiones valorativas, la ética es, así, un complemento imprescindible del examen científico o técnico, que da una visión parcial y sesgada de la realidad y la acción social, especialmente cuando —como en el caso de la IS— nos movemos en el

terreno de las acciones o relaciones entre personas y grupos humanos.

- La libertad, unida al poder —técnico, en la acción profesional— y el *status* social concedidos por la sociedad al profesional, genera responsabilidad por las consecuencias de las acciones.
- Carácter alternativo. La ética no se refiere a la realidad existente, lo que es, sino a lo que —como alternativa o posibilidad— debe ser. Implica, por tanto, un juicio sobre esa realidad como punto de partida para actuar y cambiar la realidad y la conducta dadas a partir del ideal moral, lo que debe ser. Es decir, se trata de transformar lo que es (punto de partida) en lo que debe ser (punto de llegada) y a partir, precisamente, de esa meta ideal señalada por la ética.
- Dualidad. La ética tiene una doble potencialidad; negativa, establece límites y sanciones en lo que se puede hacer y las condiciones sociales que hay que aceptar a partir de lo que consideremos malo, incorrecto o indeseable; positiva, orienta la conducta y el desarrollo personal o social en la dirección de lo que se juzga bueno, correcto o deseable.

Podemos distinguir dos niveles en el análisis ético de las acciones sociales (o individuales):

- General o abstracto: los valores (como la libertad o la justicia) y principios (fomentar la autonomía personal o reducir las desigualdades sociales) que orientan la acción social.
- Concreto: las cuestiones específicas que plantean las acciones sociales y el juicio ético que merece la actuación del interventor en las acciones y situaciones singulares.

Se suele asumir que el esquema se debe recorrer de arriba abajo, desde los valores y principios abstractos a la conducta y cuestiones concretas: los valores y principios orientan el comportamiento del actor, indicando lo que debe hacer en una tesitura concreta y qué solución dar a las cuestiones y los dilemas específicamente planteados. Es decir, la «aplicación» de los valores y principios éticos y sociales a las situaciones y conductas singulares nos «daría» la solución a las cuestiones y el grado de corrección de lo actuado. Eso es cierto sólo a medias, porque el esquema puede también ser mirado de abajo arriba: partiendo de las cuestiones y dilemas éticos que se plantean en la actuación cotidiana del interventor en un campo social, podemos deliberar sobre los comportamientos específicos y las «soluciones» a esas cuestiones induciendo desde ahí los valores apropiados. Es decir, se puede también recorrer desde la conducta y las cuestiones concretas a los valores y principios generales. La realidad suele implicar ambos procesos, que se pueden —;se deben!— combinar cíclicamente: aplicar los valores ya establecidos en una área para actuar y generar nuevos valores y modificar los existentes a partir de la actuación cotidiana, por un lado; y deliberar sobre el terreno y reflexionar tras la acción en función de la conciencia moral y a los sentimientos (satisfacción moral o remordimiento) generados.

Carácter y estructura

La ética del comportamiento profesional —**deontología**— tiene una larga tradición en

medicina. Se ha desarrollado sobre la base de una relación diádica entre un profesional y un cliente individual, en que las actuaciones del primero generan unas consecuencias de las que es responsable. De forma que el esquema estructural de la actuación profesional individual puede ser representado así:

Profesional \Rightarrow Relación \Rightarrow Cliente \Rightarrow Consecuencias \Rightarrow Responsabilidad

Si la deontología es útil para orientar la acción profesional individual, resulta parcialmente inadecuada para la actuación social. ¿Por qué? Porque la IS presenta una serie de diferencias estructurales y dinámicas respecto de la acción individual que modifican sustancialmente su tratamiento ético pensado, repito, para una sola relación entre dos individuos: un sujeto —profesional en nuestro caso— y un «otro» destinatario de las intenciones y acciones del sujeto. ¿Cuáles son las diferencias estructurales del acto interventivo social respecto del profesional individual resumido en el diagrama precedente? En esencia, las siguientes:

- Existen múltiples, no una sola, relaciones significativas que plantean exigencias y cuestiones éticas, a veces divergentes.
- El destinatario es social (una familia, un grupo, una institución, una comunidad), no individual, lo que a su vez garantiza que las relaciones implicadas van a ser múltiples. Así, la intervención familiar implica relaciones potenciales con varios miembros; en una organización o institución van a existir relaciones con diversas personas y colectivos sociales; y así sucesivamente.
- El contexto social es más importante que en la acción individual. Y, podríamos añadir, como diferencias menos relevantes, otras dos.
- El interventor suele ser un equipo multiprofesional, lo que cambia y complica doblemente el análisis ético al uso pensado para una sola persona: por la dificultad de deliberar sobre lo que es correcto y atribuir responsabilidades a nivel colectivo, no individual, y por la variedad de tradiciones y valores éticos aportados por las distintas profesiones sociales.
- La base científica y técnica es más débil en la acción social que en la individual (sobre todo en profesiones de gran prestigio científico o técnico como la medicina o la ingeniería), lo que genera grandes espacios de ambigüedad y de dificultad de predicción de los resultados de las acciones en los que florecen las cuestiones y los dilemas éticos.

De hecho, las diferencias entre la deontología individual al uso y la social se intensifican a medida que aumenta el nivel social en que nos movemos y su «densidad» y heterogeneidad en términos de intereses y valores. Cuanto más alto es el nivel social, más relaciones tendremos, el destinatario será «más» social, siendo el contexto más relevante (a veces indistinguible del destinatario), la acción más compleja y multidisciplinar, y la base científica global más incierta.

Resumiendo lo dicho e introduciendo otros matices diferenciales, frente a la deontología individual, la ética interventiva social es:

- Distinta (en parte), lo que limita la aplicabilidad de los códigos deontológicos al uso.

- Más compleja en términos de los cuatro ingredientes básicos del análisis ético social: actores, valores, opciones y consecuencias.
- Más indeterminada y novedosa.
- Más cargada políticamente, al ser el poder un factor clave de las cuestiones y relaciones implicadas y del contexto en que se producen unas y otras.
- Con importantes diferencias valorativas entre el interventor —usualmente de clase media— y el destinatario (con frecuencia marginado socialmente y con diferencias culturales significativas) en varias formas de actuación. Esas diferencias además de generar conflictos, replantean la matriz relacional (de valores e intereses compartidos) sobre la que se tienden a construir las deontologías profesionales.

Me interesa «traducir» las diferencias entre los planos social e individual a las dos dimensiones —complejidad e indeterminación— que resumen los tipos de cuestiones éticas y a lo largo de los cuatro constituyentes estructurales y dinámicos básicos de la ética social ya indicados. Todo eso se puede resumir afirmando que la ética interventiva social es más indeterminada y compleja que la individual en cuanto a actores, valores, opciones y consecuencias.

- **Actores.** Además de los dos actores —interventor y destinatario— de la acción individual, pueden existir aquí: un cliente (el que paga) distinto del destinatario de la intervención; las personas o grupos afectados por la acción; y aquellos interesados positiva o negativamente, aunque no directamente afectados (asociaciones, grupos de interés, etc.). El mayor número de actores genera, a su vez, un mayor número de relaciones y de intereses y valores potencialmente divergentes o indeterminados respecto de «quién es quién» (es decir, quién es el destinatario, quién es realmente el interventor, qué grupos se van a ver afectados y cómo, etc.) y qué valores o intereses tiene cada uno.
- **Valores.** Cuanto más alto sea el nivel social (supraindividual), más densa será la trama de valores y actores. La pluralidad de valores (como la de actores) multiplica tanto los espacios de ambigüedad (sobre los valores e intereses de cada actor) como la posibilidad de divergencias o conflictos de intereses entre los actores, la impregnación política de las cuestiones (frecuentemente ligadas a la lucha de los actores por el poder y los recursos escasos) y el análisis ético y, por tanto, la dificultad del interventor de mantener una posición estrictamente desimplicada o neutral. En la deontología tradicional, al principio, sólo contaban los valores del interventor; progresivamente se ha ido imponiendo sin embargo el respeto por los valores del cliente. En la ética social, ese respeto creciente por el otro se complica, al haber varios «otros» que no siempre sabemos claramente quiénes son y a quién (o a qué) representan, que con frecuencia están en desacuerdo entre sí y que, muchas veces, presentan grandes desigualdades entre ellos.
- **Opciones.** La complejidad de los temas sociales, la pluralidad de actores y valores (lo que cada parte considera importante) y el limitado conocimiento de las técnicas interventivas y sus efectos genera una notable indefinición: en la IS hay más opciones o «soluciones» posibles que en la acción individual, más simple y conocida, y esas opciones están más «abiertas» al depender de la voluntad y motivación de los actores, ser más difícilmente predecibles en sus consecuencias y estar relacionadas o «encadenadas», de forma que lo que suceda en un escalón de actuación (o la actitud

de uno u otro actor, desconocida al inicio) condiciona las opciones y los pasos subsiguientes.

- **Consecuencias.** No sólo hay más consecuencias en las acciones sociales, sino que, además, esas afectan a más actores (a veces terceros que no han solicitado la intervención) y son más polivalentes en función de los distintos valores e intereses (lo que importa e interesa a cada uno) de los actores. En una institución, una parte puede estar más interesada en su funcionamiento y la calidad de los servicios prestados (de salud, por ejemplo), mientras que otras pueden valorar, además, tanto o más que eso la propia seguridad laboral o el bienestar básico. En una comunidad, unos pueden primar la urbanización del lugar, mientras otros, que viven en una zona peligrosa, prefieren la seguridad ciudadana; otros con hijos, que se construya un colegio; otros, que se aumenten las oportunidades de trabajo o los subsidios familiares, y así sucesivamente. Es obvio que las consecuencias de una intervención realizada en la institución o comunidad citadas tendrán una u otra valencia, serán positivas o negativas, en función de a quién preguntemos. Sólo si hay un mínimo consenso valorativo inicial las consecuencias tendrán similar significado para todos.

Temas y cuestiones

¿En qué tipo de situaciones surgen las cuestiones y los dilemas éticos? De lo ya escrito se pueden deducir dos tipos que definen respectivamente dos categorías de cuestiones éticas, según éstas surjan en situaciones de:

- Ambigüedad respecto de los actores (quién es quién), valores, opciones y consecuencias previsibles. La ignorancia, indeterminación o confusión respecto de cualquiera de esos ingredientes (abundantes en situaciones nuevas, poco conocidas y complejas como las que se han descrito para caracterizar la IS) produce anomia e incertidumbre ética, generando cuestiones que pueden ser paliadas aportando los ingredientes ausentes: identificando y clarificando los valores y roles de los actores, las alternativas de acción existentes y las consecuencias previsibles de cada una.
- Conflicto o divergencia entre los actores, sus valores, las opciones existentes o sus consecuencias para los actores. Conviene aclarar que cierto grado de discrepancia de valores e intereses es consustancial a la vida social y debe ser tolerado sin dificultad como parte habitual del quehacer interventivo; sólo las posturas extremas, opuestas e irreductibles deberían preocupar necesitando atención específica. Esta atención debería consistir, según los casos, en intermediar entre las partes en conflicto aclarando valores y prioridades y tratando de buscar un consenso (quizá aportando desde fuera valores y opciones no contempladas por las partes). Los dilemas son conflictos planteados en situaciones con alternativas inevitables (no se puede eludir la actuación) e igualmente indeseables (ninguna salida es buena).

Factores adicionales que tienden a generar problemas éticos en la acción social del psicólogo son:

- El exceso de utopía que puede llevar a plantear intervenciones imposibles de reali-

zar en la práctica y que el psicólogo vive como fracasos, al «no haber hecho lo que debería».

- La falta de información en el momento de diseñar las acciones, tomar decisiones o actuar, o la aparición de información o elementos interventivos nuevos que modifican sustancialmente la situación cuando ya se ha adoptado un curso de actuación.
- El cambio de rol interventivo respecto del tradicional del psicólogo y la pluralidad de funciones de la IS que, al generar cambios y transiciones de rol, suelen producir problemas éticos al interventor sobre cómo actuar correctamente respecto de los diversos actores sociales.
- La escasez de recursos, que produce conflictos entre los actores sociales y problemas éticos al interventor respecto de su fidelidad a unos o a otros y su posible implicación en el proceso de repartir los recursos (conceder o denegar ayudas, etc.).
- Existencia de múltiples destinatarios potenciales y la consecuente posibilidad de que se den lealtades enfrentadas o divididas hacia ellos por parte del profesional y roles diádicos o múltiples que ocasionan desgarros internos y conflictos éticos y de rol.
- Contratos no claros o inexistentes en que no se pactan explícitamente temas como: quién es el destinatario de la intervención; cuáles son los objetivos y si éstos son compartidos por los actores; cuáles son los deberes y derechos básicos de cada parte (interventor, destinatario y, eventualmente, otros actores); y cuáles son los criterios valorativos básicos para evaluar los resultados.
- La insuficiencia o inadecuación de las pautas deontológicas establecidas (pensadas para la actuación clínica) para orientar la intervención social y la carencia de pautas valorativas más adecuadas a la actuación social que lleva a utilizar las normas deontológicas existentes, no siempre apropiadas.

¿Cuáles son los temas éticos genéricos y las cuestiones concretas que encuentra el interventor social? Algunos temas fueron ya analizados como cuestiones previas al definir la IS en el Capítulo 4. Ofrezco ahora una panorámica más amplia —que incluye los temas allí discutidos— tomada de anteriores publicaciones (Sánchez Vidal, 1996a y 1999) que tiene en cuenta otras fuentes como el monográfico del *American Journal of Community Psychology* (1989); Bermant y otros (1978) o Snow y Gersick (1986). Sin pretender exhaustividad, la lista de temas puede ser utilizada como *check-list* para detectar y examinar las cuestiones éticas (y en general valorativas) a lo largo del proceso interventivo.

1. Legitimidad y justificación de la IS:

- Derecho a —y deber de— intervenir en la vida de personas, grupos y comunidades, frente al respeto por su libertad de elegir y funcionar autónomamente y por su intimidad y dignidad personal.
- ¿En qué condiciones es legítima la IS en general (o una intervención concreta)?
- ¿Qué limitaciones imponen esas condiciones —y los derechos personales y sociales citados— a la intervención social externa y la forma en que es llevada a cabo?

- Posible contradicción entre fines (desarrollo autónomo de las personas y grupos y de su capacidad de confrontar problemas) y medios: intervención externa.
2. Autoridad social que fundamenta la IS: política, científico-técnica; otras (autoridad moral).
 - Autoridad política, decisoria y ejecutiva; ostenta el mandato de la comunidad o sociedad.
 - Autoridad científico-técnica, instrumental y ejecutiva; basada en conocimientos científicos y experiencia y habilidades prácticas.
 - ¿Existe una autoridad moral en la IS? ¿Tiene alguna virtualidad (por sí sola o junto con la autoridad técnica) para sustentar en el ámbito público una acción social? ¿En qué condiciones?
 - ¿Qué base tiene el componente —o compromiso— político del interventor social? (cuestiones 13, 14 y 15).
 3. Destinatario de la IS: a quién va —debe ir— dirigida.
 - ¿Quién es (debe ser): la comunidad (sociedad) en su conjunto, el gobierno que los representa, el cliente nominal —el que paga—, la minoría más débil, varios a la vez?
 - ¿Quién le identifica: interventor, político, sociedad, conjuntamente por medio de la participación; cómo, desde criterios éticos (el más débil), desde criterios técnicos o desde ambos a la vez?
 - ¿Es justa la elección de destinatario? ¿Incrementa la justicia social disminuyendo los desequilibrios existentes? ¿La disminuye o no la afecta?
 - ¿Son compatibles —en general o en una situación singular— los fines o intereses de los distintos grupos implicados o interesados en la IS?
 - Si no lo son, ¿cómo se resuelven —y quién resuelve— los conflictos de intereses?
 4. Intencionalidad del interventor personal o institucional.
 - ¿Existen intenciones latentes?
 - ¿Plantean objetivos benéficos para el interventor (prestigio, *status* u otros) ilegítimos o perjudiciales para ayudar al destinatario legítimo de la IS?
 - ¿Está —ideológica o psicológicamente— condicionada o de alguna manera impuesta la IS? ¿Es legítimo y/o necesario ese condicionamiento?
 - Controles psicológicos, sociales y profesionales de la intencionalidad y condicionamientos personales o institucionales.
 5. Objetivos de la intervención.
 - ¿Qué consideran los actores sociales bueno y deseable como meta personal o social? ¿Quién (cómo) establece los objetivos de la IS o toma decisiones a lo largo del proceso? ¿Existen mecanismos de participación de los colectivos sociales?
 - Conflictos potenciales entre los objetivos de los distintos grupos y los intereses

o valores beneficiados o perjudicados por cada conjunto de objetivos. Mecanismos para resolverlos.

6. Metodología: técnicas usadas.

- ¿Cómo se eligen? ¿Se usan conjuntamente criterios técnicos y ético-políticos o se ignoran estos últimos?
- ¿Se toma en consideración el impacto ético de los métodos elegidos: manipulación o intromisión en la vida del destinatario, impacto sobre la justicia social global o sobre equilibrio del poder de los grupos sociales, etc?

7. Resultados: ¿cómo sabremos que la IS ha alcanzado los objetivos marcados?

- ¿Cómo se miden las consecuencias? Selección de variables, e instrumentos de medida y análisis. ¿Cómo se detectan —e intentan evitar— los efectos indeseados? ¿Se ha realizado una prueba piloto?
- Criterios de relevancia para valorar la información y para su integración final. ¿Cómo se eligen?

8. Responsabilidad del interventor. Tema muy amplio que abarca tres aspectos: orientación de la responsabilidad (quién es el destinatario, cuestión 3); alcance; y contenido de la responsabilidad.

- Alcance: ¿hasta qué punto —hasta dónde— es responsable el interventor de las consecuencias indeseadas de la IS, dada la debilidad de la base científica, falta de contrato y normas deontológicas claras al respecto?
- Contenido: ¿cuáles son las responsabilidades generales o específicas —obligaciones, lealtades...— hacia cada parte de la IS? ¿son compatibles entre sí? Criterios y procedimientos para decidir en caso de divergencia o conflicto. (Relacionada con la cuestión 3).

9. Valores promovidos por la intervención (en sus fines, proceso, técnicas y, sobre todo, resultados):

- ¿Cuáles son / deberían ser?
- ¿Cómo se (quién los) elige/n? ¿Se tienen en cuenta los valores de los actores sociales? ¿A través de que procedimiento?
- Interacción con los aspectos técnicos y estratégicos de la IS. ¿Cómo se resuelven los conflictos entre los dos aspectos en condiciones de limitación de recursos (de tiempo, medios, energía, etc.)?

10. Rol del interventor (y del resto de partes de la IS; Cuestión ligada a otras muchas: 2, 3, 7, 8...).

- Contenido del rol general en la IS (experto científico neutral; abogado partidista y agente de cambio social; colaborador) o de los roles específicos (mediador, evaluador, abogado social...) en cada tipo de situación o problema.

- Ambigüedad y conflictos de rol en función de la indeterminación de funciones o vacío de expectativas, divergencias de intereses y lealtades enfrentadas.
 - Transiciones —e integración— de rol derivadas de los cambios de situación — y de la diversidad de demandas funcionales—.
 - Rol del resto de partes (administración, destinatario, grupos sociales afectados e interesados...) en la IS: grado de iniciativa y participación admitidos, procedimientos de relación y negociación y contenido final estipulado para las partes en la IS en general o en cada tipo de situación.
11. Relación interventor-destinatario (muy ligada a las cuestiones 10 y 12).
- Tipo de relación: igualitaria y de colaboración o jerárquica (de arriba abajo, el interventor dirige; de abajo arriba, el destinatario lleva las riendas y el interventor le «sirve», trabaja para él).
 - Contenido: definido por el tipo de intercambios (informativos, psicológicos, de poder, etc.) entre las partes según los roles y contratos acordados.
12. Contrato explícito o implícito.
- ¿Existe un contrato explícito que aclare los derechos y las obligaciones de cada parte? ¿Quedan suficientemente perfiladas las responsabilidades —y el rol— del interventor, destinatario de tales responsabilidades y cómo serán evaluadas y exigidas en función de los resultados obtenidos?
 - ¿Ha sido pactado en condiciones razonablemente igualitarias para las partes? ¿Han participado todas las partes previsiblemente afectadas o es probable que resultan afectadas terceras partes sin su acuerdo o consentimiento explícito?
 - Si no hay un contrato explícito, ¿se han acordado verbalmente —o de otro modo— las normas o procedimientos que regularán la intervención?
13. Postura socio-política del interventor: independiente, neutral, simpatizante, alineado o comprometido con una o más de las partes de la IS (o comprometido con un valor o ideal). Asunto polémico que se puede desgajar en tres cuestiones. La postura de neutralidad —o independencia— respecto de las distintas partes:
- ¿Es deseable?
 - ¿Es posible en general o en una situación dada?
 - ¿Cómo (qué criterios usar) decidir entre las posturas de neutralidad o alineación?
14. Alineamiento político o social: el interventor «toma partido» por una (o más) partes (uno de los grandes temas de la acción social).
- ¿Es legítimo? ¿Qué autoridad respalda esa postura?
 - ¿Es deseable? ¿Cómo sabe el interventor que su actuación es buena para la gente y no una simple imposición bienintencionada de sus propias creencias o valores?
 - ¿Con quién debe alinearse o comprometerse en su caso el interventor: con la mayoría (primando la «rentabilidad general» de la IS) o con la minoría más des-

favorecida (primando la justicia social)?

- ¿Se ha de comprometer con alguien o con algo: un ideal o valor? ¿Es posible comprometerse con un ideal sin comprometerse con unas personas o situaciones concretas en que se encarna o entra en juego ese ideal o valor (libertad, justicia social, etc.)?

15. Consecuencias y generalidad del alineamiento político o social.

- ¿Es compatible el alineamiento político o el compromiso social con la apropiada realización técnica de la IS?
- ¿Cómo se verá afectada la relación del interventor con el resto de grupos sociales? ¿Será percibido como «enemigo», agente de uno de los grupos o instrumentalizado por unos contra otros? ¿Podrá retornar en el futuro a su rol al servicio de toda la colectividad?
- ¿Puede su postura profundizar seriamente los enfrentamientos o conflictos existentes en la comunidad o desencadenar una reacción contra el grupo con que se alinea?
- ¿Qué perjuicios se derivan para el grupo más débil (o aquél con el que se compromete) si el interventor no lo apoya o se alinea activamente con él? ¿Puede compatibilizar su papel de abogado partidista con el de experto al servicio del conjunto de la sociedad?
- ¿Depende el alineamiento de las circunstancias políticas o sociales o habría de ser norma general? Es decir, ¿es una postura o rol en situaciones excepcionales o admisible (u obligada) en situaciones y sociedades «normales» con roles políticos normalizados y funcionales?

Ofrezco ahora una lista sintética de cuestiones concretas (casi siempre subsumibles a los temas generales reproducidos) frecuentes en la práctica profesional de la IS (véase la Figura 5.7).

ABORDAJE DE LAS CUESTIONES ÉTICAS

Una vez planteada y caracterizada la ética de la IS y presentados los «problemas» (temas básicos y cuestiones frecuentes), corresponde ahora considerar las «soluciones» a esas cuestiones exponiendo primero los valores y principios orientativos y después, y a partir del análisis estructural precedente, algunos procesos para evaluar y buscar salidas a esas cuestiones. Sigo aquí como en páginas precedentes, mi propia exposición (Sánchez Vidal, 2000).

Valores y principios deontológicos

Los sistemas de valores y principios deontológicos tienen una base clínica y están pensados, como se ha dicho, para orientar la actuación profesional con clientes individuales. Su validez para la actuación social es, pues, limitada, tanto más, de hecho, cuanto más

Figura 5.7 Cuestiones éticas frecuentes en la intervención social (Sánchez Vidal, 2000).

- Cuándo es correcto intervenir y cuándo no, *legitimidad* intervención.
- Quién es el *destinatario* / destinatarios; ¿cambian durante la intervención? ¿tienen los distintos «clientes» *intereses* contradictorios?
- *Conflictos* de *intereses* entre varios destinatarios y respuesta adecuada.
- *Roles duales* o múltiples: amigo-profesional, miembro de un grupo-interventor.
- *Demandas manipulativas*: quieren utilizar interventor para sus propios fines o para actuar sobre un tercero que no ha hecho ninguna demanda, etc.
- Demandas de actuación *contrarias* a *principios* o valores —profesionales, personales o propios del método usados— del interventor.
- *Competencia* profesional y formación adecuada para ejercer la acción social.
- *Confidencialidad*, *consentimiento informado* y *uso* de la *información* en la relación profesional; conflictos entre confidencialidad y derecho a la información pública.
- Buenas intenciones (altruismo, deseo de ayudar, solidaridad social, etc.) y «*autointerés*», autobeneficio legítimo, condicionamiento de la ayuda, intenciones-resultados, estrés profesional, etc.
- *Conflictos* de *fines* en programas y acciones concretas entre interventor y cliente.
- *Elección* de *técnicas* interventivas y afectación de valores básicos: técnicas intrusivas; «persuasión» o manipulación en campañas de salud; incentivos en programas de control conductual, drogas, natalidad; etc.
- *Discrepancia* de criterios de *valoración* de programas: entre el que paga, el que lo realiza, los destinatarios, etc.
- Responsabilidad por *efectos secundarios* y consecuencias imprevistas.
- Afectación de *terceros* que no han pedido ayuda ni intervenido en el contrato.
- *Maltrato institucional* e institucionalización: centros de menores, residencias de mayores, hospitales psiquiátricos, etc.
- *Uso* discutible o socialmente nocivo *por otros* de recomendaciones, información y técnicas psicosociales.
- Papel de la *subjetividad* (preferencias, creencias, valores) personal, profesional y social en la actuación profesional. Partidismo-neutralidad del interventor.
- *Incumplimiento* por alguna de las partes del *contrato* explícito o implícito.
- Responsabilidad del interventor en condiciones de *restricción de la libertad* de acción: escasez de medios, no acceso a la información, condicionamiento ideológico de programas, etc.; situaciones *críticas*.
- *Publicidad institucional* partidista, implicación del profesional y actitud ante ella.
- Legitimidad de la *influencia social* en campañas *masivas* (afectan a muchos que no han pedido nada) y en acciones preventivas, sobre problemas que «aún no existen».

alejados estén situaciones sociales y los casos abordados de la práctica individualizada. Dado, sin embargo, que el practicante psicosocial necesita algún tipo de orientación, expongo primero algunos valores, principios y pautas de conducta deontológicos (modificando la propuesta de Thompson, 1989) añadiendo, para compensar su sesgo individualista, algunos valores sociales clave, no desmenuzados en principios y pautas de comportamiento, ya que, hoy por hoy y a diferencia de los deontológicos, carecemos de un desarrollo consensuado a ese nivel. Simplificando, se podría afirmar que los valores deontológicos son los valores del interventor, mientras que los correctivos sociales que les siguen son los valores de los otros actores sociales, que, como se ha dicho, deben también ser tenidos en cuenta en la IS.

Las deontologías profesionales clásicas tienden a pivotar sobre dos valores individuales: el bienestar del otro (del que derivan los principios de beneficencia y no maleficencia) y la libertad (de la que se deriva el principio de fomentar la autonomía del otro). A ellos se han añadido otros valores ligados a la relación profesional (confianza, fidelidad, lealtad, etc.), al cuidado de las personas o a alguna dimensión social básica como la justicia, etc

La Figura que sigue desarrolla telegráficamente los cinco valores deontológicos (libertad, bienestar, justicia social, confianza e interés propio), junto con los principios que se deducen de ellos (autonomía, beneficencia, no maleficencia, fidelidad y cuidado de sí mismo) y las pautas de actuación derivadas de cada principio, todo ello adaptado en lo posible a la actuación social. Así, del valor libertad (el valor individual por excelencia en nuestra cultura) se deriva el principio de fomentar la autonomía de las personas y los colectivos sociales que se «traduce» a pautas de actuación como la mínima intervención posible, el consentimiento informado (no actuar sin el consentimiento voluntario e informado del destinatario de la acción) o la evitación de la dependencia.

Algunas advertencias, obvias pero necesarias, sobre el carácter y la dinámica de estos valores, principios y criterios o pautas de conducta.

- Por más importantes que puedan ser desde el punto de vista ético o social, valores, principios y pautas no son absolutos, sino que tienen límites. ¿Cuáles? Otros valores o consecuencias de similar o mayor significado humano o social. Así, la confidencialidad podrá —deberá— ser sacrificada en ciertos supuestos en beneficio del derecho del público a ser informado (valor a «información pública») o cuando pueda encubrir quebrantamientos de la ley, como la intención de agredir a otra persona (valores de «seguridad» y «vida humana»). Valores y principios son, pues, relativos dentro del sistema dinámico que forman y no podemos tomar uno de ellos como guía única de comportamiento, olvidando los demás. Lo que sí podemos es jerarquizar valores y principios, de modo que cuando haya un conflicto entre ellos, sepamos cuál primar al actuar.
- Así, hay valores éticos como la vida (o la seguridad física o psicológica) o sociales (como la justicia social o la igualdad) que se tiende a considerar como «fuertes» o centrales, de forma que otros —de «menor» valía— serían considerados más «débiles», siendo, por tanto, sacrificados a los primeros en caso de colisión entre ellos. (Tampoco hay que olvidar que la cultura, el momento histórico y la filosofía social, tienen un papel modulador importante sobre los valores éticos, lo que no debe encubrir un relativismo moral de carácter sociocultural o histórico. El relativismo que

Figura 5.8 Valores y principios deontológicos clásicos (*Sánchez Vidal, 2000*).

| Valores | Principios. Criterios de comportamiento <i>derivados</i> |
|---|---|
| Libertad | <p>Fomentar autonomía de personas y colectivos sociales. Mínima intervención posible: no hacer por el otro lo que ese puede hacer por sí mismo. Evitar técnicas y procedimientos dañinos, invasivos, innecesariamente restrictivos. Tratarlo como sujeto (de decisión, acción, salud, poder...) no como objeto de otro. Respetar su dignidad y capacidad de elegir, decidir, actuar, resolver problemas y desarrollarse por sí mismo. Obtener consentimiento voluntario e informado para intervenir. Informar al otro sobre lo que se va a hacer, sus efectos (positivos y negativos) previsibles, sus derechos y obligaciones. Evitar dependencia del otro respecto del profesional / u otros, en grupos o relaciones sociales.</p> |
| Beneficencia: Bienestar del otro Eficacia de la intervención | <p>Hacer el bien y ser eficaz en la intervención psicosocial. Ayudar y «servir» al otro, no a sí mismo. No utilizar al otro en beneficio propio. Obtener formación y entrenamiento en todos los métodos eficaces de ayuda psicosocial; formación continuada. Obtener información adecuada sobre el tema a tratar y sobre las soluciones técnicas y los resultados de los programas realizados. Disponer de supervisión como acceso controlado a la práctica que minimice errores y daño potencial al otro. Selección y uso adecuado de técnicas interventivas en función del tema o situación no de de las preferencias del interventor.</p> |
| No maleficencia | <p>Evitar el mal y la ineficacia. Evitar/prevenir los efectos secundarios negativos y compensarlos si se producen. Obener la mejor información posible del tema y la técnica interventiva, dentro de límites prácticos razonables. Conocer alcance y efectos de métodos y técnicas usados. Realizar pruebas piloto con técnicas e intervenciones nuevas, complejas, caras o potencialmente dañinas. No desencadenar efectos que no controlables en el curso de intervención. Compensar —psicológica, económica, socialmente— por los perjuicios y daños generados o inducidos.</p> |
| Justicia social | <p>Tratar a todos de igual manera. Hacer disponibles intervenciones y beneficios de la acción profesional a todos, sobre todo los más débiles, desfavorecidos o vulnerables. No discriminar en función sexo, edad, etnia, grupo o nivel social, etc.</p> |

Figura 5.8 Valores y principios deontológicos clásicos (Sánchez Vidal, 2000) (continuación).

| Valores | Principios. Criterios de comportamiento <i>derivados</i> |
|---|--|
| Justicia social | <p>No seleccionar (o excluir) al cliente en función de gravedad o especial carácter de su problemática.</p> <p>No condicionar ideológica, psicológica, social o económicamente la intervención.</p> <p>Deber profesional (del profesional y la profesión en su conjunto) de ayudar psicosocialmente a minorías más débiles / necesitadas.</p> <p>La sociedad debe garantizar asistencia psicosocial a los más necesitados a través de la seguridad social, seguros colectivos, etc.</p> <p>Equidad relacional ⇒ base del desarrollo de la salud, poder, organización, información u oportunidades psicosociales del otro.</p> <p><i>Empowerment</i> de la parte más débil o desfavorecida.</p> |
| Fidelidad, lealtad hacia cliente | <p>Mantener confianza ⇒ base de la relación profesional.</p> <p>Ayudar al otro, hacerse profesionalmente disponible a él / ella.</p> <p>Mantener la confidencialidad.</p> <p>Mantener las normas —implícitas o pactadas— de la relación profesional.</p> |
| Autointerés razonable | <p>Cuidarse a sí mismo para poder ayudar a los demás pone límites humanos a los valores-principios anteriores.</p> <p>Mantener la integridad psicológica y estima profesional y personal ⇒ preciso para estar disponible para el otro.</p> <p>No dejarse utilizar.</p> <p>No implicarse personalmente en los problemas del otro.</p> <p>Mantener reputación profesional.</p> <p>Derecho a los medios (información; medios psicológicos, sociales, económicos) necesarios para conseguir los fines pactados.</p> <p>Reivindicar condiciones de trabajo dignas y remuneración justa.</p> |

estoy subrayando es introducido por unos valores en relación con otros; a los elementos socioculturales sólo debería caberles desde el punto de vista descriptivo —no genético— un papel conformador o modulador. Lo contrario nos llevaría a justificar moralmente la ablación del clítoris, la esclavitud o el racismo como costumbres locales o históricas, o la tortura como acto admitido o «perdonado» por las leyes de determinados países). Más adelante considero las implicaciones prácticas de este relativismo.

- Como se deduce de lo anterior, valores, principios y pautas de conducta están interrelacionados de manera que, como se ha dicho, favorecer un valor o principio puede perjudicar a otro y que, además, determinadas pautas pueden ser incluidas en un epígrafe valorativo u otro del esquema anterior. Así, si en nuestra actuación tratamos

de maximizar la autonomía o el bienestar de un cliente (persona o grupo), podemos perjudicar seriamente la libertad de otras personas o grupos, la justicia social del sistema social en su conjunto o nuestra propia estima como profesionales y personas «sacrificadas» al otro. Otro ejemplo, el mantenimiento de la confidencialidad no sólo está ligado a la confianza o lealtad debida al otro, sino, también, a su bienestar en cuanto a «descargar» materiales psicológicamente dañinos y al derecho del propio profesional a tener acceso a la información que necesita para intervenir (que queda garantizado por la confidencialidad ofrecida en la relación con el cliente).

- En la práctica, el contexto sociocultural y el caso singular pueden, como se ha dicho, modificar la importancia relativa atribuida a los valores o principios y, desde luego, las pautas de comportamiento, sobre todo las derivadas de los valores menos «fuertes». Así, no tendrá el mismo significado y fuerza operativa el valor justicia en un contexto de fuertes injusticias y desigualdades (del «tercer mundo») que en una sociedad más avanzada y con diferencias menores, donde el bienestar puede ser más significativo y útil como valor-guía para actuar. No significa lo mismo la libertad en tiempos (o lugares) de represión o coacción que en períodos en que las libertades cívicas están garantizadas; ni tendrá el mismo trato la confidencialidad en un contexto urbano que en uno rural porque todo el mundo sabe lo que hacen los demás, en que puede ser imposible de mantener en la práctica.

Es decir, y resumiendo, valores y principios forman sistemas dinámicos y jerárquicos en los que, al menos desde el punto de vista práctico y social, son relativos, están interrelacionados, y adquieren significado operativo (sirven de guías para la actuación) en relación con situaciones y los asuntos concretos.

Valores sociales

Los valores deontológicos establecidos han de ser complementados en su misión de guiar la conducta del interventor por valores sociales. «Sociales» por su doble condición de cualidades deseables de una sociedad (todos los valores deontológicos mencionados son en ese sentido individuales, menos la justicia social) y de valores de los otros, de los actores sociales (los valores deontológicos son, en esencia, valores elaborados por los gremios profesionales). No hay un consenso claro en los distintos campos interventivos, las corrientes ideológicas y las profesiones sobre el «elenco» básico de cualidades sociales deseables, de manera que los valores prioritarios varían según las áreas (así, las áreas organizativas priman la eficacia y el servicio; las «sociales», la solidaridad y la justicia social), las tendencias ideológicas (justicia social, participación, iniciativa social frente a «valores de mercado» como libertad, productividad e iniciativa individual), tradiciones profesionales y, aun, los métodos interventivos. Considerando la IS en conjunto, se pueden citar algunos valores globalmente claves, aunque su peso varíe según áreas y formas de intervención, como los siguientes que resume la Figura 5.9:

- **Justicia social**, ya incluido entre los deontológicos como el valor social más importante ligado a la **igualdad** entre los individuos y los grupos sociales ¿Igualdad en qué? Ése es el punto de inacabable discusión en el campo, cuya articulación, además, con la desigualdad y singularidad de cada persona y colectivo (familia, grupo, institución,

Figura 5.9 Algunos valores sociales.

| Valor | Descripción y carácter |
|--------------------------------|---|
| Justicia social | Distribución equitativa de bienes, poder y recursos sociales; igualdad de oportunidades / acceso de personas a ellos. Valor social básico, finalista. |
| Compromiso social | Con los más débiles / necesitados; valor instrumental para justicia social. |
| Empowerment | Poder personal derivado de participación en actividad colectiva. Instrumental para desarrollo personal y justicia social. |
| Derecho a la diferencia | Derecho a la diversidad personal y social. Tolerancia ante los diferentes y sus comportamientos (no lesivos para otros). Valor «posmoderno», complementa igualdad. |
| Participación social | Compartir decisiones y poder social; derecho a ser tratado como sujeto agente y actor social, no sólo como objeto. Instrumental para desarrollo humano y <i>empowerment</i> . |
| Solidaridad social | Valor social básico, «natural» deteriorado en sociedades industriales por individualismo, utilitarismo y «autointerés». |
| Eficacia | Primacía resultados positivos y uso de medios adecuados para obtenerlos. Valor racionalista; instrumental (no finalista) para bienestar social, desarrollo humano. |

etc.) social no es fácil de resolver: el derecho a la igualdad debe coexistir con el derecho a la diferencia. ¿De qué manera? Ése es un tema que desborda este espacio. En la práctica, la idea general es que partiendo de la desigualdad social existente, el interventor debe perseguir la igualdad del poder personal, salud mental y oportunidades sociales de todas las personas y grupos, especialmente mejorando el poder, salud y oportunidades de los más desfavorecidos. El acceso a los servicios, *empowerment* y la equidad relacional fueron ya mencionados como criterios relevantes.

- **Compromiso con los más débiles** o necesitados, valor ligado al anterior que suele polarizar a los interventores: unos están a favor de él; otros prefieren la postura de independencia respecto de los grupos sociales y el trabajo global con todos ellos. Para varias formas de intervención social, los más débiles o vulnerables son el destinatario natural de la IS y sus intereses deben primar al intervenir sobre los demás en caso de conflicto.
- **Empowerment**, valor psicosocial también ligado a la justicia social que se ha constituido en embrión de un modelo alternativo de intervención comunitaria, organizacional e institucional sobre la base de ayudar a los más débiles a conseguir más poder personal y de decisión social por medio de la concienciación con respecto a las propias capacidades y poder potencial y de su organización social para poder ejercer y

poner a prueba ese poder potencial. La relación con la justicia social reside en que si el poder es —como otros— un recurso limitado, su correcto reparto en un grupo, institución o sociedad será esencial para que todos tengan acceso a los beneficios del sistema y —desde el punto de vista psicológico— se puedan también desarrollar como personas. Si unos acaparan el poder y otros carecen de él, los primeros se desarrollarán y los segundos caerán en la impotencia y exclusión social.

- **Participación**, valor instrumental, medio para los fines de alcanzar poder social y desarrollo personal y para que el interventor pueda conocer —y tomar en consideración— los valores de los otros actores sociales (que no conocería sin su participación en la preparación de las intervenciones), evitando asumir que los únicos valores importantes son los suyos propios (del interventor) o asimilando los valores del conjunto a los de los actores más activos y verbales en la difusión de sus puntos de vista.
- **Tolerancia** y derecho a la diferencia personal y social, valores «posmodernos» que equilibran y complementan la igualdad buscada mediante la justicia social. Como cualidad de los «otros» sociales, al interventor le cabe la tarea de (además de ser él mismo modelo de tolerancia) promover los derechos de los «diferentes» (por problemas mentales, sociales, u otros) y la tolerancia social de los otros hacia ellos y hacia sus comportamientos (socialmente no lesivos, se entiende; la tolerancia tiene límites).
- **Solidaridad social**, el otro «gran» valor social tradicional, hoy minado por el individualismo, la competitividad y el utilitarismo dominantes. Aunque la solidaridad es un valor «horizontal» entre las personas y los actores sociales colectivos, el interventor puede contribuir a fortalecerlo facilitando la vinculación interpersonal, los grupos y las redes de apoyo social, la búsqueda de intereses comunes y usando metodologías interventivas de base más cooperativa que competitiva.
- **Eficacia**, el valor racionalista por excelencia que prima en las áreas interventivas organizacionales e institucionales en que la productividad y los resultados son fundamentales. También, y en el mismo sentido, fue incluido como valor importante en el esquema deontológico: el profesional debe buscar la eficacia y conseguir buenos resultados (de bienestar u otros) en su intervención.

Aunque algunos consideran la eficacia o los resultados como un valor finalista (un fin en sí mismo), debe quedar muy claro que, desde el punto de vista ético (no económico), no lo son. La eficacia o los resultados (un servicio, un bien de consumo) de una institución u organización sólo tienen mérito moral en la medida en que contribuyan a mejorar el bienestar de las personas o la justicia social de la sociedad. Es decir, la eficacia o los resultados son, desde el punto de vista ético, un valor instrumental. Lo que significa que el juicio ético de la tarea del psicólogo que presta sus servicios en una institución u organización dependerá de la medida en que esos resultados contribuyan a avanzar los dos criterios esenciales mencionados: el bienestar de las personas (los trabajadores y los clientes de la organización o institución) y la justicia social (distribución de poder y otros recursos) dentro (y en su caso fuera) de la institución u organización. Por descontado, no estoy minusvalorando o despreciando la eficacia; sólo estoy subrayando su carácter de medio para un fin por definir, no de fin en sí.

Como ya se ha dicho, unas **constelaciones de valores** dominan en unos campos y otras en otros. Así, la justicia y compromiso social, participación y solidaridad (y a veces, el *empowerment*) predominan en las variantes sociales (intervención comunitaria, «tercer sector» y ONG

y ciertos sectores religiosos) de la IS, mientras que la eficacia (unida a valores como la iniciativa y responsabilidad individual, competitividad, «meritocracia» igualitaria, incentivación económica y el ascenso social mediante el trabajo) es nuclear en la intervención organizativa.

Enfoques evaluativos: principios y consecuencias

Antes de ofrecer algunos métodos para evaluar las cuestiones éticas apunto en clave pragmática algunas ideas esquemáticas sobre los enfoques y criterios básicos de valoración ética aplicada a lo psicosocial.

Valores, resultados y métodos

Podemos reducir a dos los **enfoques** para valorar las cuestiones éticas:

- **Deontológicos**, basados en los valores y principios (bienestar, justicia social, etc.) que guían la acción, es decir, en la «intencionalidad» valorativa del interventor.
- **Consecuencialistas**, basados en las consecuencias o resultados reales que la intervención tiene para los actores sociales, según los cuales la evaluación ética sólo puede hacerse después de realizada la intervención y desde criterios empíricos que constaten lo que ha sucedido, no lo que el interventor deseaba que sucediera. En qué medida, por ejemplo, han disminuido las desigualdades sociales (en relación al valor justicia social) o ha aumentado el bienestar de la gente a que iba dirigido el programa o de toda la comunidad (respecto al valor bienestar).

Estos enfoques pueden de alguna manera relacionarse con los niveles distinguidos al comienzo en la ética: los deontológicos con el nivel abstracto o general; los consecuencialistas con el concreto o conductual. Vienen a corresponder con la distinción de algunos científicos sociales (Weber, 1967) entre «ética de los principios» y «ética de la responsabilidad». Adoptando el punto de vista pragmático y sintético propio de esta exposición y sin entrar en la complejidad teórica del tema, de larga tradición filosófica y social, ¿por qué enfoque nos decantaremos? Por los dos a la vez. ¿Por qué? Pues porque en la práctica social (como en cualquier otra, pienso) no basta con buenas intenciones; lo que realmente ayuda a la gente son los buenos resultados. Eso es especialmente cierto en las acciones sociales que son siempre complejas y con resultados difícilmente previsibles o controlables donde es lógico que, además de una base valorativa correcta, se demanden resultados demostrativos de que se promueven realmente los valores intencionalmente proclamados en los, con frecuencia grandilocuentes, frontis de los programas.

Entonces, ¿basta con los resultados, la «eficacia»? No; de lo escrito se deduce que los **resultados** tienen que estar **ligados** a un planteamiento previo, es decir, sólo sirven como constatación empírica de que se están avanzando unos **valores** previamente seleccionados como **relevantes**. Ha aumentado el bienestar de la gente porque se ha mejorado un servicio público o ha aumentado la justicia social, porque ese servicio (de salud, transporte, etc.) favorece a los más necesitados aumentando su poder o sus oportunidades vitales, mejorando su educación, el acceso a un trabajo o vivienda digna, a la salud,

etc. Ésa es la primera parte; hay una segunda. Los resultados no se pueden conseguir de cualquier forma, utilizando, por ejemplo, métodos técnicos (exclusivamente productivistas o deshumanizadores) que deterioren la salud o bienestar básico de los trabajadores (otro actor social que se debe tener en cuenta), o priven indebidamente a algunos de su trabajo («flexibilización» desde criterios sólo económicos, ignorando los éticos) o que sean seriamente objetables desde el punto de vista ético (ejerzan coerción, recorten derechos básicos, contribuyan a aumentar la desigualdad y el poder de unos pocos, etc.).

Resumiendo la respuesta a la pregunta, ¿enfoques deontológicos o consecuenciales?; la respuesta sería: enfoques deontológicos y consecuenciales que usen, además, medios éticamente correctos para generar las consecuencias, en que ni las personas que producen los resultados ni las que son destinatarios de ellos sean meros medios (o apéndices) para alcanzar esos resultados. O sea, resultados eficaces en relación con valores socialmente relevantes que respeten éticamente a las personas que los producen y a la sociedad que los «usa». De otro modo, la corrección técnica es exigible a los valores motivadores, los resultados finales y a los métodos usados. Estoy abogando por intervenciones que compatibilicen los valores éticos con la eficacia técnica (resultados) mediante el uso de métodos lo más respetuosos posible con la integridad ética del productor. Lo que necesariamente implica conjugar y tratar de compatibilizar los intereses de varios actores sociales desde una base ética inviolable. Ése es, creo, el reto ético del interventor social.

Crterios básicos

Si hubiéramos de reducir a un mínimo los valores, principios y pautas ya reproducidos para valorar éticamente una intervención social, ¿qué criterios básicos usaríamos? Propongo, en forma de pregunta, dos criterios relativamente simples y genéricos:

- **¿Ha aumentado la intervención el bienestar del conjunto de las personas** (especialmente de las más débiles o necesitadas)?
- **¿Ha disminuido las desigualdades** (de poder, recursos, oportunidades, etc.) entre personas y grupos sociales (y, si puede ser, aumentando el poder de los más débiles)?

El mérito moral de una acción social vendría dado por la respuesta positiva a las dos preguntas (en su acepción incluida o en la contraria: «¿ha disminuido el malestar del conjunto?»; «¿ha aumentado la igualdad entre las partes?») a una de ellas o a su combinación: si sólo puede aumentar el bienestar o poder de algunos, que al menos sea el de los peor situados, no, como suele suceder el de los que ya están mejor. Se combina, como se ve, un criterio social (la justicia social) con uno individual (el bienestar, un valor bastante difuso e inconcreto), pero extendido al conjunto de la gente (usado en sentido «social») en un racionamiento moral cercano, creo, al de J. Rawls (1971).

Proceso analítico

La literatura contiene un cierto número de esquemas o procedimientos para evaluar y buscar solución a las cuestiones y dilemas éticos, casi siempre pensados para situaciones y acciones individuales (por ejemplo, Tymchuk, 1981). Son aún escasos y, como el propio cam-

po, escasamente explícitos los esquemas pensados para situaciones y acciones sociales. Kelman y Warwick (1978), Glidewell (1978) o Lippitt (1983) han presentado e ilustrado algunos. Ofrezco aquí dos esquemas desarrollados para la acción social, uno relativamente sim-

Figura 5.10 Proceso de abordaje de las cuestiones éticas en la acción social (Sánchez Vidal, 2000).

1. Identificar las cuestiones éticas relevantes.
2. Determinar los actores significativos y los valores o intereses de cada uno.
3. Especificar las opciones existentes y las consecuencias (previsibles) de cada opción.
4. Deducir el comportamiento éticamente correcto

ple, basado en los cuatro constituyentes estructurales ya descritos (que ilustro con un caso), y el segundo (Sánchez Vidal, 1993d, 1999) más amplio y ligado al rol en su conjunto.

Actores, valores, opciones y consecuencias

El examen encadenado de los ingredientes básicos de las cuestiones (actores y valores) y de las soluciones (opciones y consecuencias) éticas sociales configura un método analítico relativamente simple y eficaz que ha de ser completado desde la identificación previa de las cuestiones éticas relevantes y la deducción posterior de la conducta éticamente apropiada, de forma que el proceso «completo» quedaría como sigue (Véase la Figura 5.10):

1. Identificación de las cuestiones éticas relevantes.
2. Actores significativos y valores correspondientes.
3. Opciones existentes y consecuencias (previsibles en su caso) de cada opción.
4. Deducción del comportamiento éticamente correcto.

El caso. Ilustro este procedimiento en un **caso** [normal] de intervención grupal en una institución de complejidad social intermedia. En respuesta al malestar y conflictos existentes en los servicios de enfermería de un hospital general de una gran ciudad, el gerente del hospital acepta la sugerencia de la coordinadora del servicio de contratar a un prestigioso psicólogo para que durante una semana conduzca varias sesiones de grupo con las enfermeras y la coordinadora. Las quejas y problemas se refieren a los turnos y rotaciones (por servicios) obligatorios, la distribución de guardias y vacaciones (quién trabaja en Navidad, etc.), las condiciones y dureza del trabajo, los roces entre las enfermeras y entre éstas y la coordinadora (una antigua compañera suya ascendida) y otros. Asumiendo problemas de comunicación y tensiones psicológicas no resueltas, la dinámica grupal se lleva a cabo ventilándose durante ella numerosas quejas y agresividad contra la coordinadora, que es quien toma las decisiones sobre las que versan las quejas y varios de los problemas recurrentes de las enfermeras. ¿Resultado? Las enfermeras en su conjunto acaban contentas y evalúan positivamente la intervención. La coordinadora (que ya estaba cansada de recibir que-

jas y trató de resolver el tema con la intervención del psicólogo), sin embargo, resulta seriamente perjudicada en su autoestima y motivación laboral por las quejas vertidas y la agresividad de sus antiguas colegas, por lo que decide contactar con el psicólogo (que ya ha acabado —y cobrado— el encargo) para que le de algún tipo de apoyo o ayuda adicional.

1. **Cuestiones éticas** relevantes son:

- ¿Es responsable el psicólogo de los efectos secundarios generados en la intervención (el malestar y desánimo de la coordinadora, que, lógicamente, repercutirá en su desempeño laboral)?
- ¿Qué debe hacer ahora? ¿Debe reparar el daño causado?

2. **Actores-valores.**

La Figura 5.11 identifica los actores presentes y sus valores e intereses básicos. El diagrama no sólo sirve para *clarificar* los valores e intereses que confluyen en la situación, sino los *roles* de los actores y las ambigüedades y conflictos valorativos que pueden tornar difusos o conflictivos los roles de los actores (y dificultar el papel del propio interventor). Así y resumiendo mucho el panorama de valores mos-

Figura 5.11 Caso malestar enfermeras: abordaje de cuestiones éticas (Sánchez Vidal, 2000).

| Valor | Descripción |
|---|---|
| A. Trabajadoras (enfermeras) | Bienestar (disminución malestar). Estabilidad laboral/personal. |
| B. Coordinadora | Bienestar propio, bienestar enfermeras, Mantener autoridad, responsabilidad ante institución. |
| C. Institución | Responsabilidad de servicio público: salud ciudadanos. |
| D. Público cliente | Buen servicio: eficacia + buena atención personal. |
| Opciones | Consecuencias |
| 1. No hacer nada | Positivas para trabajadores (temporalmente); negativas para coordinadora y, probablemente, para institución y público. |
| 2. Ayuda psicológica a coordinadora | Positivas para coordinadora a corto plazo; positivas para trabajadoras; mínimas para institución y público a largo plazo. |
| 3. Sugerir cambios Institucionales/ organizativos | Positivos para trabajadoras; negativas para coordinadora; positiva para institución y público. |
| 4. Ayuda psicológica coordinadora + cambios institucionales | Positivas para coordinadora y trabajadoras (largo plazo); positivas para institución y público. |

trado, la *coordinadora* es el «nudo gordiano» del funcionamiento institucional y tiene un difícil y complejo rol en que convergen demandas varias y conflictivas: ¡no es de extrañar que esté abrumada por la tarea! Debe velar por su propio bienestar, pero también por el de las enfermeras (que se «lo pagan» quejándose y criticándola), al mismo tiempo que por el buen trabajo con que la enfermería contribuye al servicio público que el hospital (la institución) presta en el mantenimiento de la salud de los ciudadanos. Y, además, debe mantener su autoridad coordinadora para que todo funcione y cada uno haga lo que tiene que hacer cuando le corresponde: ejerce el control social (institucional, si se quiere) personalizado (distinto del impersonal ejercido mediante regulaciones, normas, etc.). De otra forma, la coordinadora «transmite» a los trabajadores de base (que, son, además, sus antiguas compañeras) la responsabilidad por la salud del público de que es titular primera la institución. La tensión y los problemas están servidos y puede bien suceder que su desempeño laboral y la propia salud mental (bienestar) se vean comprometidos sin ayuda externa. Tampoco sería extraño que la coordinadora necesitara un reemplazo. (Podríamos incluso plantear hasta qué punto determinados diseños de tareas o roles organizativos o institucionales son «humanamente» asumibles por su exigencia o dureza, «quemando» a las personas que los ejercen y necesitando rotaciones continuas. Este tipo de situaciones, tan frecuentes en épocas de cruda competitividad, plantean serias cuestiones éticas sobre el diseño de las organizaciones e instituciones y sobre la filosofía económica y social que suele inspirar ese diseño).

- **Conflictos** esperables de intereses (que pueden generar tensiones o conflictos de rol) localizables en el esquema son:

A-B. Entre bienestar de los trabajadores y el bienestar de la coordinadora y entre ambos «bienestar» y el mantenimiento de su autoridad (para fijar turnos, rotaciones, etc.).

A-C y A-D. Entre el bienestar y estabilidad (trabajar siempre en el mismo servicio y turno) de las trabajadoras (A) y la eficacia del servicio que presta la institución (C) y que espera y exige el público (D).

B-D. Entre el bienestar e integridad psicológica de la coordinadora y el servicio que el público demanda. Conflicto similar al A-D, pero aumentado en cuanto que, como se ha dicho, transmite obligaciones de arriba (institución e, indirectamente, público) abajo (las trabajadoras) y demandas de abajo (trabajadoras) a arriba (institución). Todo lo cual puede crear serias dualidades de rol, lealtades enfrentadas (hacia las enfermeras y antiguas colegas frente a la dirección y la institución) e intensas tensiones laborales y personales: entre los distintas lealtades y exigencias externas; entre su propio bienestar y las demandas personales e institucionales.

- También se dan convergencias de fines que tienden a reforzar los roles existentes y la robustez y funcionamiento de la institución: la noción de institución (u organización, a estos efectos) es que hay un conjunto de roles y tareas que pueden coordinarse productiva y éticamente para conseguir los fines socialmente mandados resolviendo los conflictos que se presenten. Si no fuera así, la institución (o el mandato) habrían de ser reformados. Veamos algunas convergencias de intereses: D y C coinciden en la exigencia de un buen servicio (interés en que el,

nominalmente al menos, deben coincidir también B y, se supone, A). La institución y el público coinciden también, sobre el papel al menos, en garantizar el bienestar de trabajadoras y coordinador (A y B) como medio de que realicen un trabajo eficaz (puede suceder, sin embargo, que ese interés sea sobrepasado por otros tenidos por más importantes como la rentabilidad económica o la maximización de la eficacia institucional u organizacional). Y la institución y la coordinadora coinciden en su interés por mantener la autoridad de ésta para garantizar la coordinación y eficacia general del servicio.

- El diagrama permite también *jerarquizar* los valores o intereses identificados para a resolver los conflictos que aparezcan (primando los que tengan mayor consideración jerárquica). En nuestro caso y dada la presencia de un actor público (la institución, que es lo que en parte la diferencia de una organización), una jerarquización lógica sería:

D-C. Eficacia del servicio público y responsabilidad de la institución por ese servicio.

A. Bienestar (ausencia de malestar y estrés significativo, en realidad) y estabilidad de los trabajadores, que, como se ha señalado, no pueden ser nunca *sólo* medios para producir (salud en este caso).

B. Bienestar de la coordinadora, parte menos numerosa (pero productivamente más importante) que los trabajadores y, en segundo plano, mantenimiento de la autoridad decisoria y coordinadora como valor instrumental para garantizar su responsabilidad ante la institución. Aunque el bienestar de la coordinadora es un valor respetable —finalista en todo caso—, el mantenimiento de la autoridad y la responsabilidad son sólo valores instrumentales que cobran importancia en la medida en que son precisos para dar un buen servicio y mejorar la salud de la gente: un bien público y básico. Como parece que ése es el caso, su valor ético es también respetable. Distinto sería el caso de un mando de una empresa que produce coches u otros bienes o servicios privados —no públicos— más o menos superfluos y que se venden en el mercado a aquellos que pueden comprarlos. Es ese encadenado de consideraciones éticas lo que relativiza y puede hacer variar la jerarquización valorativa global. En el caso de un bien público básico, los intereses de B podrían estar al mismo nivel que A o, quizá y en algún caso muy especial, por encima.

3. **Opciones-consecuencias** que tiene el psicólogo contactado por la coordinadora perjudicada (ver Figura 5.11).
 - La opción 1 es éticamente inaceptable: el psicólogo ha iniciado y conducido una intervención que ha tenido consecuencias negativas para algunos miembros y, según el principio de no maleficencia, tiene el deber de reparar los daños, aunque no hayan sido causados por él directamente. Sus consecuencias son temporalmente positivas para las enfermeras (A), pero negativas para la coordinadora (B) y, probablemente —por eso va entre paréntesis— para el funcionamiento institucional y el servicio prestado por el hospital (C y D). En mi opinión, el psicólogo debe ayudar a reparar el daño psicológico causado, incluso aunque la parte perjudica-

da (la coordinadora, aquí) no haya pedido ayuda. Debe estar atento a lo que sucede y ponerse en contacto con los eventuales afectados tras la intervención.

- Opción 2. La *ayuda psicológica* a la coordinadora para restaurar su autoestima (y la capacidad funcional de seguir ejerciendo como coordinadora, si así lo desea) beneficiará a la coordinadora (B), además de las enfermeras (A), y puede tener un cierto impacto (quizá) sobre el funcionamiento del servicio. Otra posibilidad es que la coordinadora esté cansada y desbordada por su papel, en cuyo caso el psicólogo debería, además de ayudarle a remontar el bajón psicológico actual, sugerirle que considere la posibilidad de un cambio de rol, dejando paso a otra persona que pudiera ejercerlo mejor. Tampoco cabe descartar aquí que el problema no sea la persona, sino el *rol* mismo que pudiera ser de imposible cumplimiento en la práctica. Esa posibilidad, que debe ser contemplada también, llamaría por un rediseño del rol —y de la institución, por tanto— y así debería hacerlo saber el profesional a quien corresponda.
- Opción 3. Parece indicado por lo sucedido que el psicólogo sugiera (ya que no ha sido contratado para eso directamente) a la coordinadora o al gerente (según a quien corresponda decidir) ciertos *cambios institucionales* que, según lo detectado en las reuniones grupales y el tipo de institución, podrían ir en la dirección de hacer copartícipes a las enfermeras —o a sus líderes o representantes— en la toma de decisiones sobre los temas básicos de queja. Eso debería disminuir las quejas (como mecanismo de ventilar malestar evitando implicarse en buscar soluciones) y, desde el punto de vista del *empowerment* y la justicia social, daría más poder al escalón más débil del aparato organizativo, que a veces siente que no cuenta nada en las decisiones de la institución u organización. Este paso hacia la *corresponsabilidad* requeriría el visto bueno de la dirección del servicio (y de las otras dos partes, enfermeras y coordinadora, implicadas) y podría organizarse en forma de reuniones periódicas para revisar la marcha del servicio y los problemas presentes o tomar decisiones cruciales o polémicas. El psicólogo podría asesorar inicialmente a la coordinadora sobre la conducción de esas reuniones (quizá estando presente en las primeras). La posibilidad de cambios institucionales ligados al diseño del rol coordinador ha sido sugerida como una posibilidad adicional.
- La conjunción de las opciones 2 y 3 sería la ideal y habría de tener consecuencias positivas para los actores directos del conflicto (enfermeras y coordinadora), así como para la institución en su conjunto y para el servicio que presta al público. Entiendo que, en este caso, la opción 2 (restauración de los daños causados a la coordinadora) es un deber directamente ligado a los efectos indeseados (aunque sean imprevistos e incontrolables) del encargo inicial al psicólogo; esto es, debe realizarlo obligadamente e incluso, en mi opinión, sin remuneración adicional. La opción 3, la reforma organizativa o institucional, implica ya una nueva intervención que debe contar con la aceptación legitimadora de la autoridad institucional competente (además de los otros actores implicados) y ser contratada (y remunerada) aparte.

4. **Conducta éticamente correcta.** Ya se ha respondido más o menos explícitamente a las dos preguntas planteadas.

- El psicólogo *es responsable* de los daños causados, aunque no sean intencionados, de forma que no los pudiera prever ni controlar, ni, como en este caso, los causara directamente (los causaron los participantes en el grupo que él conducía). Aunque esta postura puede parecer dura y algo injusta para el profesional y caben otras más matizadas, entiendo, sin entrar en el debate de fondo, que la responsabilidad social implicada es la base del quehacer profesional y no puede ser eludida (por el profesional o por la profesión en su conjunto) incluso en las condiciones de imprevisibilidad, incontrollabilidad y causación indirecta como la aquí discutida. Para una discusión adicional del tema, remito al lector al resumen de Kelman y Warwick (1978), o las discusiones del *American Journal of Community Psychology* (1989), Glidewell (1978), sobre los grupos de encuentro o en mi propio volumen (Sánchez Vidal, 1999; Capítulo 4).
- Según lo argumentado, el psicólogo está obligado a reparar el daño causado (sin coste económico para la afectada, pues es parte necesaria de la intervención que ha causado el daño) por sus propios medios o con la ayuda subsidiaria de la profesión (si exceden de su competencia o capacidad). La conducta ética y técnicamente correcta podría incluir la sugerencia de cambios institucionales como los propuestos, si se estima que ésa es la verdadera —o la mejor— solución a la larga para los problemas que originaron la intervención. Eso exigiría la venia institucional e iniciaría *otro* proceso interventivo.

Actores, fines, consecuencias y rol

El segundo esquema procesal es algo más amplio, sobre todo respecto del rol que habrá de asumir el profesional. Siendo varios de sus elementos (actores, fines —muy ligados a valores e intereses— y consecuencias, similares), incluye también un análisis del rol interventor en respuesta a las demandas que (en forma de fines explícitos e implícitos) plantean las distintas partes o actores sociales. Tiene algo más en cuenta los intereses *políticos*, incluyendo aquellos, *implícitos*, que existen, pero raramente son reconocidos por los actores, por su efecto clave en la vida social y por su especial significado ético en relación con el conglomerado de la intencionalidad previa. Como otros, este esquema procesal complementa la planificación técnica, que casi siempre olvida los aspectos valorativos y políticos básicos para intervenir y «diseñar» el *rol* profesional, racionalizando los procesos de toma de decisiones y poniendo en perspectiva interrelacional las cuestiones éticas y políticas. Debe quedar claro que no evita, sin embargo, las opciones y decisiones que el interventor habrá de hacer en conciencia asistido en cada caso del punto de vista de sus compañeros de equipo y del saber colectivo decantado en discusiones, algunas publicaciones y en la deontología profesional correspondiente. Sus pasos serían los siguientes:

1. Identificar los *grupos de interés*. Los grupos sociales que, como interesados o afectados potenciales por la cuestión, tendrán una posición definida y un potencial de devenir *actores* sociales respecto de su solución —en la que se van a implicar más o menos activamente— o «reactores» respecto de las acciones que otros emprendan. La posición y acciones —o reacciones— potenciales de los grupos pueden converger o diverger entre ellas y respecto del tipo de intervención propuesta, en función de sus respectivos intereses y de las acciones planteadas en cada caso concreto; por

eso es tan importante averiguarlas y tenerlas en cuenta en la IS.

2. Determinar, en función de los intereses y otras motivaciones hipotéticas, los *finés plausibles* de los grupos, tanto los declarados o *explícitos* como los *implícitos*, también operativos en la situación, y que pueden inferirse (y ponerse a prueba, en su caso) de «datos» como: intereses atribuibles, declaraciones verbales o comportamiento previo ante temáticas similares. Importa detectar aquí los conflictos de fines o intereses entre grupos que pueden generar problemas o dificultades para el practicante en el curso de la intervención.
3. Identificar las *responsabilidades* o deberes del interventor hacia cada parte, tanto las socialmente reconocibles, explícitas, como aquellas que, aunque implícitas, motivan igualmente la conducta del interventor. Interesa localizar los posibles *enfrentamientos o interferencias* entre las responsabilidades debidas a las distintas partes que pueden originar dualidades o conflictos de rol. Es también conveniente avanzar soluciones que: *a) armonicen* satisfactoriamente los deberes primordiales hacia las distintas partes —si son compatibles—; *b) faciliten la opción* por unas responsabilidades (y línea de actuación) sobre otras cuando sean incompatibles, en función de la bondad ética de cada una (o los valores básicos que la sostengan).
4. Determinar, a partir de la información disponible, las principales salidas u *opciones* de actuación existentes.
5. *Determinar*, a partir de las responsabilidades identificadas, el **rol** básico (o roles sucesivos, si se prevén cambios de rol) correspondiente a cada opción, adecuación del rol a la situación, posibilidades y limitaciones de asumirlo/s y eventuales problemas de *tránsito entre roles o incompatibilidades* entre ellos.
6. *Analizar*, a partir de la información disponible, las *consecuencias* positivas o negativas previsibles para cada grupo de interés relevante de cada línea de acción posible. Es decir, prever qué beneficios y perjuicios supondrá cada solución para cada grupo a la luz de sus fines respectivos antes examinados.
7. Tomar la *decisión* de seguir una línea de acción dada a partir de las conclusiones extraídas de los análisis previos tanto en cuanto al impacto sobre el propio interventor como sobre la situación externa. En la realidad final, esa decisión dependerá tanto de juicios de valor éticos como de evaluaciones técnicas y estratégicas sobre el tema y la situación contextual.
8. *Corregir* en función del impacto ético-político de la evolución de la situación, actuación de las diversas partes e información relevante que pueda aparecer y modificar lo ya sabido.

Los elementos del esquema pueden ser, como en el anteriormente ilustrado, organizados en columnas (salvo algunos pasos) y ha sido aplicado (Sánchez Vidal, 1999) a un caso interventivo comunitario, más complejo que el institucional antes mostrado.

Resumen

1. El **rol** es un aspecto capital, pero poco tratado, de la práctica psicosocial debido a la visión de la Psicología Social Aplicada como investigación psicosocial, dominante en el campo. El rol es un *punto* entre *teoría y práctica* sintetizando los aspectos teóricos y me-

otodológicos relevantes para la actuación práctica.

2. El rol profesional social encarna el conjunto de las *habilidades* técnicas, la *identidad* social, una relación pactada entre dos partes, un cuerpo de conocimientos y habilidades que se han de transmitir como *formación* y preparación práctica y un conjunto de posiciones *éticas* y *políticas* implicadas en el manejo profesional de poder técnico y recursos sociales. Se *diferencia* del rol *individual* en su mayor *complejidad* y *diversidad*, *generacionalismo* de base y *flexibilidad* operativa y el uso de *influencia social* —frente a la relación interpersonal— como motor del cambio y el carácter *facilitador* y dinamizador más que de prestación directa de servicios.

3. Se han hecho varias propuestas sobre el *contenido* del rol social práctico desde la Psicología Social Aplicada, Psicología Comunitaria y la mediación en conflictos sociales que pueden sintetizarse en siete componentes básicos: *análisis* de *sistemas sociales* y evaluación de necesidades, recursos y programas; *diseño* y planificación de intervenciones; *consulta* y *educación*; *mediación*, negociación y relaciones humanas; *abogacía social*; y organización y *dinamización* comunitaria.

4. La multidisciplina es un sistema de síntesis operativa y conceptual entre profesiones y disciplinas que trabajan / investigan coordinadamente en un asunto o tema. La *interdisciplinarietàad* implica, además, una división funcional de trabajo dirigido hacia objetivos compartidos por todos los profesionales de forma que el equipo pluridisciplinar actúa como una unidad.

5. En la acción multidisciplinar / interdisciplinar se distinguen dos planos: *contenido técnico*, asunto de interés compartido por todos; *proceso psicosocial* del equipo de trabajo formado por personas y profesionales, soporte grupal y aspectos socioculturales y organizativos. Además de una división racional de *tareas* y un *objetivo compartido*, la verdadera multidisciplinarietàad e interdisciplinarietàad requieren que las *aportaciones* de los distintos profesionales sean *complementarias* y que se *prescinda* de las *diferencias* de poder y *status* profesional o institucional para que las aportaciones se puedan hacer en pie de igualdad.

6. La *participación* social es fundamental, no sólo como forma de desarrollo humano y social, sino, también, para facilitar la realización de las acciones. Supone que políticos y profesionales compartan su poder con la gente y faciliten su implicación en todo el proceso interventivo sobre todo a la hora de definir problemas y prioridades y de marcar los objetivos.

7. Además de exigir una *actitud favorable* a la participación social, el psicólogo debe usar una *técnica* adecuada: *priorizando* los *intereses* y las necesidades de la *gente*; concibiendo la participación como un *proceso* gradual; explicando los *beneficios* y las ventajas que se pretende obtener —sin ignorar tampoco los riesgos implicados—; proponiendo *acciones* y *tareas*, no sólo discusiones; fomentando la *solidaridad* y apoyo social y disminuir, si es preciso, la distancia social; *vigilando* los excesos y *vicios* de las reuniones como quejarse en vez de actuar; *impulsando* y estructurando el *proceso* participativo si es preciso; teniendo mecanismos de *comunicación* de *abajo arriba*; y cuidando la *propia estima* para no interferir con los procesos participativos.

8. La ética busca que las actuaciones y decisiones del psicólogo en la intervención social estén guiadas por valores morales y sociales que aseguren el respeto y desarrollo de los distintos actores sociales implicados, especialmente de los más débiles o vulnerables. Se trata de asegurar que el interventor usa correctamente su autonomía profesional y poder técnico que la sociedad le ha asignado poniéndolos al servicio de los demás y de su desarrollo, no al servicio de sí mismo.

9. La ética interventiva social es más *compleja* y *ambigua* que la ética interventiva

individual (deontología) en relación con los cuatro componentes básicos de la acción social: *actores, valores, opciones y consecuencias*. La relevancia del poder y recursos sociales y su manejo implícito o explícito por parte del interventor otorgan a la ética social una importante dimensión política cuyo manejo es polémico en el campo que suele polarizarse entre los partidarios de la neutralidad o independencia (rol de experto neutral) y los abogados del partidismo político (rol de abogado o agente socialmente comprometido).

10. En la intervención psicosocial se plantean una serie de *cuestiones éticas generales: legitimidad, autoridad, intencionalidad, destinatario, responsabilidad* del interventor, *criterios para establecer objetivos y métodos y para evaluar resultados*. El rol asumido y la relación establecida con el destinatario tienen también importantes implicaciones éticas. Se plantean también cuestiones concretas recurrentes (Figura 5.7).

11. *Valores deontológicos* clásicos que pueden orientar éticamente la práctica psicosocial son: libertad y *autonomía personal, beneficencia, no maleficencia, justicia social, fidelidad al cliente e interés propio razonable* del interventor. Dada la insuficiencia de esos valores en la intervención social, deben tenerse también en cuenta algunos valores sociales (además de la justicia social): *compromiso social* con los más débiles o vulnerables; *empowerment* y desarrollo humano; *derecho a la diferencia* y la tolerancia; *participación; solidaridad social y responsabilidad pública; y eficacia*.

12. La *evaluación ética* de la conducta del interventor debe tener en cuenta los valores éticos y sociales relevantes y las *consecuencias* reales o previsibles de las acciones para los distintos actores sociales. Dos *criterios* básicos para esa evaluación ética son: en qué medida se

| | |
|---|-------------------------------------|
| Rol psicosocial. | Cuestiones éticas. |
| Relación experta. | Actores. |
| Relación de colaboración. | Opciones. |
| Análisis de sistemas sociales. | Consecuencias. |
| Diseño de programas. | Valores y principios deontológicos. |
| Consulta y educación. | Autonomía. |
| Mediación. | Beneficencia. |
| Negociación. | No maleficencia. |
| Abogacía social. | Justicia social. |
| Organización y dinamización comunitaria | Fidelidad. |
| Conflictos de rol. | Autointerés. |
| Multidisciplinariedad. | Valores sociales. |
| Interdisciplinariedad. | Solidaridad social. |
| Participación social. | <i>Empowerment</i> |
| Ética de la intervención social. | Enfoques deontológicos. |
| Destinatario de la intervención. | Enfoques consecuencialistas. |

incrementa (o disminuye) el *bienestar del conjunto de personas* y colectivos sociales; el grado en que aumenta —o disminuye— la *justicia social o igualdad* entre colectivos y personas.

13. El *proceso* para abordar y «resolver» cuestiones éticas en la acción social consta de cuatro pasos: identificación de *cuestiones éticas* relevantes; determinación de los *actores* significativos y los *valores* o intereses centrales de cada uno; especificación de las *opciones* o alternativas de acción existentes y de las *consecuencias* previsibles de cada opción;

y deducción del *comportamiento éticamente correcto* en función de la consideración conjunta por el interventor de valores y consecuencias.

Términos clave

Lecturas recomendadas

- Hornstein, H. A., Social Psychology as social intervention, en M. Deutsch y H. A. Hornstein (eds.), *Applying Social Psychology* (págs. 211-234), Nueva York, Lawrence Erlbaum, 1975. Elaboración inicial del rol psicosocial aplicado desde las distintas posiciones relacionales.
- Bermant, G., Kelman, H. C. y Warwick, D. P. (eds.), *The ethics of Social Intervention*, Nueva York, Wiley, 1978. Recopilación seminal de las cuestiones y temas éticos de la intervención social extraídas de programas y experiencias realizadas en todos los niveles sociales y acompañadas de apreciables reflexiones.
- Navalón, C. y Medina, M. (comp.), *Psicología y Trabajo Social*, 1993. Excelente conjunto de aportaciones sobre la relación entre Psicología y acción social en sus distintos niveles: bases y procesos básicos, metodología y áreas de aplicación.
- Sánchez Vidal, A. y Musitu, G. (comps.), *Intervención Comunitaria: Aspectos científicos, técnicos y valorativos*, Barcelona, EUB, 1996. Además de experiencias interventivas metodológicamente cuidadas realizadas en nuestro entorno cultural, incluye un debate sobre los aspectos valorativos de la intervención psicosocial.
- Sánchez Vidal, A., *La ética de la intervención social*, Barcelona, Paidós, 1999. Presentación crítica e integral de la ética interventiva social, temas y cuestiones básicas, valores orientativos y métodos para abordar las cuestiones éticas; ilustrados con algún ejemplo.

REFERENCIAS

- Alinsky, S. D., *Reveille for radicals*, Chicago, University of Chicago, 1946.
- Alinsky, S. D., *Rules for radicals*, Nueva York, Random House, 1971.
- Allport, F., *Social Psychology*, Boston, Houghton & Mifflin, 1924.
- Allport, G. W., The psychologist's frame of reference, *Psychological Bulletin*, 37, 1940, 1-28.
- Allport, G. W., The historical background of Social Psychology. En G. Lindzey y E. Aronson (eds.), *The handbook of Social Psychology* (2.^a ed.), vol. 1, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1968.
- Álvaro, J. L.; Garrido, A. y Torregosa, J. R. (comps.) *Psicología Social Aplicada*, Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- Alvira, F., *Metodología de la evaluación de programas*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 1991.
- American Journal of Community Psychology*, 17, Monográfico «Cuestiones éticas en la Intervención Comunitaria», 1989.
- Anastasi, A., *Fields of Applied Psychology*, Nueva York, McGraw-Hill, 1979.
- Andoino, J., *L'intervention institutionnelle*, París, Payot, 1980.
- Arango, C., El comportamiento participativo en la investigación-acción. En A. Sánchez Vidal y G. Musitu (comps.), *Intervención comunitaria, Aspectos científicos, técnicos y valorativos* (págs. 167-177), Barcelona, EUB, 1996.
- Argyle, M., The development of Applied Social Psychology. En R. Gilmour y S. Duck (eds.), *The development of Social Psychology* (págs. 81-106), Londres, Academic, 1980.
- Ato, M. y Navalón, C., Validez de la investigación social aplicada. Hacia un nuevo esquema conceptual. En C. Navalón y M. E. Medina (comps.), *Psicología y Trabajo Social*, Barcelona, DM-PPU, 1993.

- Babbie, E. R., *Survey Research Methods*, Belmont, Wadsworth, 1973.
- Bargal, D.; Gold, M. y Lewin, M., Introduction: The heritage of Kurt Lewin, *Journal of Social Issues*, 48, 1992, págs. 3-14.
- Barker, *Big school, small school*, Stanford, Cal., Stanford University Press, 1964.
- Barriga, S., Intervención psicosocial: Introducción teórica. En S. Barriga, J. M. León y M. Marínez (comps.), *Intervención Psicosocial* (págs. 11-49), Barcelona, Hora, 1987.
- Barriga, S.; León, J. M. y Martínez, M. (comps.), *Intervención Psicosocial*, Barcelona, Hora, 1987.
- Bauer, R. (ed.), *Social Indicators*, Cambridge, MIT, 1966.
- Becker, H. S., *Outsiders, Studies in the Sociology of deviance*, Nueva York, Free Press, 1963, (*Los extraños: Sociología de la desviación*, Buenos Aires, Tiempo Contemporáneo).
- Bejarano, J. F., La participación es un proceso que lleva al cambio social (entrevista con M. Marchioni), *Salud entre todos*, 24, 1987, 4.
- Bell, R.; Sundel, M.; Aponte, J. F.; Murrell, S. A. y Lin, E. (eds.), *Assessing health and human service needs: Concepts, methods, and applications*, Nueva York, Human Sciences Press, 1982.
- Bennis, W. G.; Benne, K. D. y Chin, R. (eds.), *The planning of change* (4.^a edic.), Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1985.
- Berger, P. y Neuhaus, R. J., *To empower people*, Washington, American Enterprise Institute for Public Policy Research, 1997.
- Bermant, G.; Kelman, H. C. y Warwick, D. P. (eds.), *The ethics of Social Intervention*, Nueva York, Wiley, 1978.
- Bickman, L., Fulfilling the promise: A response to Helmreich, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 2, 1976, 131-133.
- Bickman, L. (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 1, Beverly Hills, Sage, 1980a.
- Bickman, L., Applied Social Psychology, Present and future. En R. F. Kidd y M. J. Saks, J. (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980b.
- Bickman, L., Some distinctions between basic and applied approaches. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 2 (págs. 23-44), Beverly Hills, Sage, 1981.
- Bickman, L. y Henchy, T., *Beyond the laboratory, Field research in Social Psychology*, Nueva York, McGraw-Hill, 1972.
- Bickman, L. y Rog, D. J. (eds.), *Handbook of applied social research methods*, Thousand Oaks, Cal., Sage, 1998.
- Blanch, J. M., *Proyecto Docente: Psicología Social Aplicada*, Bellaterra, Universidad Autónoma de Barcelona, 1992 (documento no publicado).
- Blanco, A. y De la Corte, L., La Psicología Social Aplicada: Algunos matices sobre su desarrollo histórico. En J. L. Álvaro, A. Garrido y J. R. Torregrosa (comps.), *Psicología Social Aplicada* (págs. 3-37), Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- Blanco, A.; Fernández Dols, J. M.; Huici, C. y Morales, J. F., Introducción. En J. F. Morales; A. Blanco; C. Huici y J. M. Fernández Dols, *Psicología Social Aplicada* (págs. 13-80), Bilbao, Descleé de Brouwer, 1985.
- Blauner, R. y Wellman, D., Toward the decolonization of social research. En J. A. Ladner (ed.), *The death of white Sociology*, Nueva York, Vintage Books, 1973.
- Bloom, B. L., Social and community interventions, *Annual Review of Psychology*, 31, 1980, 111-142.
- Bloom, B. L., *Community mental health*, Monterey, Brooks/Cole, 1984.
- Blumer, H., Social problems as collective behavior, *Social Problems*, 18, 1971, 298-306.

- Boorne, R. y Levin, J., *Social problems: Causes, consequences and interventions*, St. Paul, West Publishing Co., 1983.
- Borja, J., *Descentralización y participación ciudadana*, Madrid, Instituto de Estudios de la Administración, 1987.
- Bradshaw, J., The concept of need, *New Society*, 30, 1972, 640-643.
- Bryk, A. S. (ed.), *Stakeholder-based evaluation*, San Francisco, Jossey-Bass, 1983.
- Campbell, D. T., Reforms as experiments, *American Psychologist*, 24, 1969, 409-429.
- Campbell, D. T. y Stanley, J. C., *Experimental and quasi-experimental designs for research*, Skokie, Rand McNally, 1966.
- Caplan, G., *Principles of preventive Psychiatry*, Nueva York, Basic Books, 1964. (*Principios de Psiquiatría preventiva*, Buenos Aires, Paidós, 1979).
- Caplan, G., The family as a support system. En G. Caplan y M. Killilea (eds.), *Support systems and mutual help*, Nueva York, Grune & Stratton, 1976.
- Carroll, J. S., Causal attributions in expert parole decisions, *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1978, 1501-1511.
- Carroll, J. S. y Coates, D., Parole decision process: Social psychological research in applied settings. En L. Bickman, (ed.). *Applied Social Psychology Annual*, 1, Beverly Hills, Sage, 1980.
- Carroll, J. S. y Payne, D., The psychology of parole decision process: A joint application of attribution theory and information processing psychology. En J. S. Carroll y Payne (eds.), *Cognition and social behavior*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1976.
- Cartwright, D., Theory and practice, *Journal of Social Issues*, 34, 1978, 168-180.
- Casas, F., *Técnicas de Investigación Social: Los indicadores sociales y psicosociales*, Barcelona, PPU, 1989.
- Chacón, F.; Barrón, A. y Lozano, M. P., Evaluación de necesidades. En A. Martín; F. Chacón y M. Martínez (comps.), *Psicología Comunitaria*, Madrid, Visor, 1988.
- Chavis, Stucky, P. E. y Wandersman, A., Returning research to the community. A relationship between scientist and citizen, *American Psychologist*, 11, 1983, 424-434.
- Chein, I. S.; Cook, S. W. y Harding, J., The field of action research, *American Psychologist*, 3, 1948a, 43-50.
- Chein, I. S.; Cook, S. W. y Harding, J., The use of research in social therapy, *Human Relations*, 1, 1948b, 497-511.
- Chelmsky, E. (ed.), *Self-disclosure: Origins, patterns, and implications of openness in interpersonal relations*, San Francisco, Jossey-Bass, 1978.
- Chin, R. y Benne, K. D., General strategies for effecting changes in human systems. En W. G. Bennis; K. D. Benne y R. Chin (eds.), *The planning of change* (4.ª ed.), Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1985.
- Cialdini, R. B., Full cycle Social Psychology. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 1, Beverly Hills, Sage, 1980.
- Clemente, M., *Psicología Social Aplicada*, Madrid, Eudema, 1992.
- Clinard, M. B., *Sociology of deviant behavior*, Nueva York, Rinehart and Winston, 1957/1963.
- Cloward, A. y Ohlin, E., *Delinquency and opportunity. A theory of delinquent gangs*, Nueva York, Free Press, 1960.
- Coll, C. y Forns, M. (comps.), *Áreas de intervención de la Psicología: La Educación como fenómeno psicológico*, Barcelona, Horsori, 1980.

- Coll, C. y Forns, M. (comps.), *Áreas de intervención de la Psicología: Trabajo, Comunicación y Grupos*, Barcelona, Horsori, 1981.
- Cook, T. D. y Campbell, D. T., *Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings*, Skokie, Rand McNally, 1979.
- Cook, T. D. y Reichart, C. S., *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*, Madrid, Morata, 1986.
- Cook, T. D. y Shadish, W. R., Program Evaluation: The wordly science, *Annual Review of Psychology*, 37, 1986, 193-232.
- Correa N. y Zaiter, J., Problemas y aplicación e intervención en Psicología Social. En J. L. Álvaro, A. Garrido y J. R. Torregrosa (comps.), *Psicología Social Aplicada* (págs. 511-527), Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- Cowen, E. L., Social and community interventions, *Annual Review of Psychology*, 24, 1973, 423-472.
- Cox, F.; Erlich, J.; Rothman, J. y Tropman, J. E., *Strategies of community organization. Macro-practice* (4.^a edic.), Itasca, Peacock, 1987.
- Cronbach, L. J., The two disciplines of scientific psychology, *American Psychologist*, 12, 1957, 671-684.
- Darhendorf, R., *Class and class conflict in industrial society*, Stanford, Stanford University Press, 1959.
- Delbecq, A. L. y Van de Ven, P., A group process model for program planning, *Journal of Applied Behavioral Science*, 7, 1971, 466-492.
- Delbecq, A. L.; Van de Ven, P. y Gustafson, D. H., *Técnicas grupales para la planeación*, México, Trillas, 1984.
- Denzin, N. K., Who leads: Sociology or society?, *The American Sociologist*, 5, 1970, 79-85.
- Deutsch, M., *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*, Haven, Yale University Press, 1973.
- Deutsch, M., Introduction. En M. Deutsch y H. Hornstein (eds.), *Applying Social Psychology: implications of research, practice and training* (págs. 1-12), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1975a.
- Deutsch, M., Graduate training of the problem-oriented social psychologist. En M. Deutsch y H. Hornstein (eds.), *Applying Social Psychology, Implications of research, practice and training* (págs. 261-278), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1975b.
- Deutsch, M., Socially relevant research, Comments on «applied» versus «basic» research. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1 (págs. 97-112), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980.
- Deutsch, M., Kurt Lewin, The tough-minded and tender-hearted scientist, *Journal of Social Issues*, 48, 1992, 31-44.
- Deutsch, M. y Hornstein, H. A., *Applying Social Psychology: Implications of research, practice, and training*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1975.
- Dorwart, R. A. y Meyers, W. R., *Citizen participation in mental health: Research and social policy*, Springfield, Charles C. Thomas, 1981.
- Dubost, J., *L'intervention psicosociologique*, París, Puf, 1987.
- Duffy, K. G.; Grosch, J. M. y Olzak, P. V., *La mediación y sus contextos de aplicación*, Barcelona, Paidós, 1996.
- Egan, G., *The skilled helper*, Monterey, Brooks/Cole, 1986a.
- Egan, G., *Exercises in helping*, Monterey, Brooks/Cole, 1986b.

- Elliot, J., What is action research in schools?, *Journal of Curriculum Studies*, 10, 1978, 355-357.
- Epstein, I., Social workers and social action: Attitudes toward social action strategies, *Social Work*, 13, 1968, 101-108.
- Erber, E., Why citizen participation?, *HUD challenge*, enero 1976.
- Evans R. y Rozelle, R., *Social Psychology in life*, Boston, Allyn and Bacon, 1970.
- Etzioni, A., *Social Problems*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1976.
- Fairweather, G. W.; Sanders, D. H. y Tornatzky, L. G., *Creating change in mental health organizations*, Nueva York, Pergamon Press, 1974.
- Fairweather, G. W. y Davidson, W. S., *An introduction to community experimentation*, Nueva York, McGraw-Hill, 1986.
- Fairweather, G. W. y Tornatzky, L.G., *Experimental methods for social policy research*, Nueva York, Pergamon, 1977.
- Fals Borda, O., *El problema de cómo investigar la realidad para transformarla desde la praxis*, Bogotá, 1979.
- Fals Borda, O., La ciencia y el pueblo: Nuevas reflexiones. En M. C. Salazar (comp.), *La investigación-acción participativa* (págs. 65-84), Madrid, Editorial Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992.
- Faucheux, C., Theory and practice: Brief reflections on three cases of consulting. En M. Deutsch y H. Hornstein (eds.), *Applying Social Psychology: Implications of research, practice, and training* (págs. 175-191), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1975.
- Feldman, P. y Orford, J., *Prevención y solución de los problemas psicológicos. Aplicando la Psicología Social*, México, Limusa, 1985.
- Fernández, A. y Peiró, J. (comps.), *Estrategias educativas para la participación*, Barcelona, Humanitas, 1989.
- Fernández Ballesteros (comp.), *Evaluación de programas*, Madrid, Síntesis, 1995.
- Fernández González, A. y Musitu, F. (eds), *Intervención Psicosocial*, Santiago de Compostela, Universidad de Vigo, 2000.
- Feyerabend, P., *La ciencia en una sociedad libre*, Madrid, Siglo XXI, 1982.
- Fisher, R., Touchstones for Applied Social Psychology. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980.
- Fisher, R., *Social Psychology. An Applied approach*, Nueva York, St. Martin's Press, 1982a.
- Fisher, R., The professional practice of Applied Social Psychology: Identity, training and certification. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 3 (págs. 25-55), Beverly Hills, Sage, 1982b.
- Florin, P. y Wandersman, A., An introduction to citizen participation, voluntary organizations, and community development, *American Journal of Community Psychology*, 18, 1990, 41-45.
- Fox, R. E., Charlatanism, scientism, and Psychology's social contract, *American Psychologist*, 51, 1996, 777-784.
- Freire, P., *La educación como práctica de libertad*, México, Siglo XXI, 1989.
- Fuentes, D.; Martínez, M. J.; Mirabent, V.; Orriols, N. y Roig, A. M., Evaluación de la problemática familiar en una comunidad a través de la técnica de los grupos nominales. En A. Sánchez Vidal y G. Musitu (comps.), *Intervención Comunitaria: Aspectos científicos, técnicos y valorativos* (págs. 241-273), Barcelona, EUB, 1996.
- Fuller, R. C. y Myers, R. R., Some aspects of a theory of social problems, *American Sociological Review*, 6, 1941a, 24-32.

- Fuller, R. C. y Myers R. R., The natural history of a social problem, *American Sociological Review*, 6, 1941b, 320-328.
- Gale, A. y Chapman, A., *Psychology and social problems: An introduction to Applied Psychology*, Chichester, Wiley, 1984.
- García Ferrando, M.; Ibáñez, J. y Alvira, F. (comps.), *Métodos y técnicas de investigación social*, Madrid, Alianza, 1986.
- Gergen, K. J. y Basseches, M., What is Applied Social Psychology? An introduction. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1 (págs. 25-46), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980.
- Gesten, E. L. y Jason, L., Social and community interventions, *Annual Review of Psychology*, 38, 1987, 427-460
- Gibbs, M. S.; Lachenmayer, J. R. y Sigal, J. *Community Psychology. Theoretical and empirical approaches*, Nueva York, Gardner Press, 1980.
- Gibbs, J. P., The elites can do without us, *The American Sociologist*, 14, 1979, 79-85.
- Giddens, A., *The consequences of modernity*, Cambridge, Polity Press, 1990.
- Giner del Grado, C., *La hora de participar*, Madrid, Marsiega, 1979.
- Glass, G. V. y Ellett, F. S., Evaluation research, *Annual Review of Psychology*, 31, 1980, 211-228.
- Glass, G. V.; McGaw, B. y Smith, M. L., *Meta-analysis in social research*, Beverly Hills, Sage, 1981.
- Glidewell, J., Competence and conflict in Community Psychology. En I. Iscoe; B. Bloom y C. Spielberger (eds.), *Community Psychology in transition. Report from the Austin Conference* (págs. 71-76), Nueva York, Hemisphere, 1977.
- Glidewell, J., Ethical issues in and around encounter groups. En G. Bermant; H. C. Kelman y D. P. Warwick (eds.), *The ethics of Social Intervention*, Nueva York, Wiley, 1978.
- Glidewell, J., Training for the role of advocate, *American Journal of Community Psychology*, 12, 1984, 193-198.
- Glidewell, J., Induced change and stability in psychological and social systems, *American Journal of Community Psychology*, 12, 1987, 193-198.
- Goldstein, A. P. y Krasner, L., *Modern Applied Psychology*, Nueva York, Pergamon, 1987. (*La Psicología Aplicada Moderna*, Madrid, Pirámide, 1989).
- Gómez, J., *Meta-análisis*, Barcelona, PPU, 1989.
- Gómez, P., Desigualtats socials a la ciutat de Barcelona, *Barcelona Societat*, 2, 1994, 4-23.
- Gómez Jacinto, L.; Hombrados, M. I.; Cantó, J. M. y Montalbán, F. M., *Aplicaciones de la Psicología Social*, Málaga, Miguel Gómez, 1993.
- Goodman, G., *Companionship therapy: Studies of structured intimacy*, San Francisco, Jossey-Bass, 1972.
- Goodstein, L. D. y Sandler, I., Using Psychology to promote human welfare: A conceptual analysis of the role of Community Psychology, *American Psychologist*, 33, 1978, 882-892.
- Gouldner, A. W., Explorations in applied social science. En A. W. Gouldner y S. M. Miller (eds.), *Applied Sociology*, Nueva York, Free Press, 1965.
- Gouldner, A. W., The sociologist as partisan: Sociology and the Welfare state, *The American Sociologist*, 14, 1968, 79-85.
- Gouldner, A. W., *The coming crisis of western Sociology*, Nueva York, Basic Books, 1970.
- Grawitz, M., *Métodos y técnicas sociales*, Barcelona, Hispano Europea, 1975.
- Guba, E. G. y Lincoln, Y. S., *Fourth generation evaluation*, Newbury Park, Sage, 1989.

- Habermas, J., *Theory and practice*, Boston, Beacon Press, 1974.
- Halprin, L. y otros, *Taking part*, Cambridge, MIT Press, 1974.
- Heller, K., Ethical dilemmas in community intervention, *American Journal of Community Psychology*, 17, 1989, 367-378.
- Heller, K. H., Social and Community interventions, *Annual Review of Psychology*, 41, 1990, 141-168.
- Heller, K.; Price, R. H.; Reinharz, S.; Riger, S. y Wandersman, A. (eds.), *Psychology and community change. Challenges of the future* (2.^a ed.), Chicago, Dorsey, 1984.
- Helmreich, R., Applied social psychology, the unfulfilled promise, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 1, 1975, 548-560.
- Henningan, K. M.; Flay, B. y Cook, T., Give me the facts: Some suggestions for using social science knowledge in national policy. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980.
- Hornstein, H. A., Social Psychology as social intervention. En M. Deutsch y H. A. Hornstein (eds.), *Applying Social Psychology* (págs. 211-234), Nueva York, Lawrence Erlbaum, 1975.
- House, E., Assumptions underlying evaluable models, *Educational Researcher*, 7, 1978, 4-12.
- Hurrelmann, K.; Kaufmann, F. y Losel, F. (eds.), *Social intervention, Potential and constraints*, Nueva York, Walter de Gruyter, 1987.
- Ibáñez, T. e Iñiguez, L., Aspectos metodológicos de la Psicología Social Aplicada. En J. L. Álvaro; A. Garrido y J. R. Torregosa (comps.), *Psicología Social Aplicada* (págs. 57-83), Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- Iscoe, I.; Bloom, B. L. y Spielberger, C. D. (eds.), *Community Psychology in transition. Report from the Austin Conference*, Nueva York, Hemisphere, 1977.
- Iscoe, I. y Harris, L. C., Social and community interventions, *Annual Review of Psychology*, 35, 1984, 333-360.
- Jacob, A., *Metodología de la investigación acción*, Buenos Aires, Humánitas, 1985.
- Jahoda, M., *Current concepts of positive mental health*, Nueva York, Basic Books, 1958.
- Janowitz, M., Professionalization of Sociology, *American Journal of Sociology*, 10, 1972, 105-135.
- Jiménez Domínguez, B., Investigación-acción participante. Mitos y falacias. En J. A. Conde y A. I. Isidro (comps.), *Psicología Comunitaria, Salud y Calidad de vida*, Madrid, Eudema, 1995.
- Johnson, E. H., *Social problems of urban man*, Homewood, Dorsey, 1973.
- Judd, C. M.; Smith, W. y Kidder, L. H. (eds.), *Research methods in social relations* (6.^a ed.), Nueva York, Holt, Rinehart y Winston, 1991.
- Katz, D., Factors affecting social change: A social-psychological interpretation, *Journal of Social Issues*, 30, 1974, 158-180.
- Katz, D., Social Psychology in relation to the social sciences: The second Social Psychology. *American Behavioral Scientist*, 21, 1978, 779-792.
- Katz, D. y Schanck, R. L., *Social Problems*, Nueva York, Wiley, 1938.
- Kaufman, F. X., Prevention and intervention in the analytical perspective of guidance. En K. Hurrelmann; F. X. Kaufmann y F. Lösel (eds.), *Social Intervention: Potential and constraints*, Nueva York, Wiley, 1987.
- Kelly, J. G.; Snowden, L. R. y Muñoz, R. F., Social and community interventions, *Annual Review of Psychology*, 28, 1977, 326-361.

- Kelman, H. C. y Warwick, D. P., The ethics of social intervention, goals, means and consequences. En G. Bermant; H. C. Kelman y D. P. Warwick (eds.), *The ethics of Social Intervention*, Nueva York, Wiley, 1978.
- Kemmis, S., *Action research for change and development*, Brisbane, O. Zuber-Skerrit, 1990. [Mejorando la educación mediante la investigación-acción. En M. C. Salazar (comp.), *La investigación-acción participativa*, Madrid, Editorial Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992].
- Kemmis, S. y Taggart, R., *Como planificar la investigación-acción*, Barcelona, Laertes, 1987.
- Ketterer, R.; Price, R. y Politser, R., The action-research paradigm. En R. Price, y P. Politser (eds.), *Evaluation and action in the social environment*, Nueva York, Academic, 1980.
- Kidd, R. F. y Saks, M. J., What is Applied Social Psychology? An introduction. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1 (págs. 1-24), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980b.
- Kiesler, C. A., Psychology and public policy. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 1 (págs. 49-68), Beverly Hills, Sage, 1980.
- Knitzer, J., Advocacy and the community. En M. S. Gibbs; J. R. Lachenmeyer y J. Sigal (eds.), *Community Psychology*, Nueva York, Gardner Press, 1980.
- Krueger, R. A., *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*, Madrid, Pirámide, 1988.
- Langton, S., *Citizen participation in America*, Lexington, D. C. Heath, 1978.
- Laue, J. H., Conflict intervention. En M. E. Olsen y M. Micklin (eds.), *Handbook of Applied Sociology* (págs. 48-66), Nueva York, Praeger, 1981.
- Laue, J. H. y Cormick, G. W., The ethics of intervention in community disputes. En G. Bermant; H. C. Kelman y D. P. Warwick (eds.), *The ethics of Social Intervention* (págs. 205-232), Nueva York, Wiley, 1978.
- Lazarsfeld, P.; Swewell, W. H. y Wilensky, H. L. (eds.), *The uses of Sociology*, Nueva York, Basic Books, 1967.
- Lemert, E. M., *Social pathology: A systematic approach to the theory of sociopathic behavior*, Nueva York, McGraw-Hill, 1951.
- Levin, H. M., *Cost-effectiveness: A premier*, Beverly Hills, Sage, 1983.
- Levine, M.; Toro, P. A. y Perkins, D. V., Social and Community interventions, *Annual Review of Psychology*, 44, 1993, 525-558.
- Lewicki, M., Social Psychology viewed by its practitioners, Survey of SESP members' opinion, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8, 1982, 409-416.
- Lewin, K., Action research and minority problems, *Journal of Social Issues*, 2, 1946, 34-36. [Reimpresión española, en M. C. Salazar (comp.), *La investigación-acción participativa*, Madrid, Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992].
- Lewin, K., *Resolving social conflicts: Selected papers on group dynamics*, Nueva York, Harper & Row, 1948.
- Lewin, K., *Field theory in social science*, Nueva York, Harper & Row, 1951. (*La teoría del campo en la ciencia social*, Buenos Aires, Paidós, 1988).
- Lewin, K., *Resolving social conflicts & Field theory in social science*, Washington, D. C., American Psychological Association, 1997.
- Liazos, A., *People first. An introduction to social problems*, Boston, Allyn & Bacon, 1982.
- Lippitt, R.; Watson, J. y Westley, B., *The dynamics of planned change*, Nueva York, Harcourt Brace, 1958. (*La dinámica del cambio planificado*, Buenos Aires, Amorrortu).

- Lippitt, R., Ethical issues and criteria in intervention decisions. En S. Cooper y W. Hodges (comps.), *The mental health consultation field* (págs. 139-151), Beverly Hills, Sage, 1983.
- López Cabanas, M, y Chacón, F., *Intervención psicosocial y servicios sociales*, Madrid, Síntesis, 1997.
- Lorion, Training in Community Psychology: Promises kept and yet to keep, *American Journal of Community Psychology*, 12, monográfico, 1984, págs. 133-260.
- Luque, O. (comp.), *Intervención Psicosocial en Servicios Sociales*, Valencia, Nau Llibres, 1988.
- Lynd, R. S., *Knowledge for what? The place of social science in American culture*, Princeton, Princeton University Press, 1939.
- Magnusson, D. y Endler, N. S. (eds.), *Personality at the crossroads: Current issues in interactional psychology*, Hillsdale, Erlbaum, 1976.
- Martín, A.; Chacón, F. y Martínez, M. (comps.), *Psicología Comunitaria*, Madrid, Visor, 1988.
- Martín Baró, I., Hacia una Psicología Política latinoamericana. En B. Jiménez y G. Pacheco (comps.), *Ignacio Martín-Baró (1942-1989): Psicología de la Liberación para América Latina*, Guadalupe, Universidad de Guadalajara, 1989.
- Maruny, L., Les etapes de développement des relations interdisciplinaires, *Anuario de Psicología*, 44, 1990, 67-71.
- Maslasch, C., The social psychologist as agent of change. An identity crisis. En M. Deutsch y H. A. Hornstein (eds.), *Applying Social Psychology: Implications for research, practice, training*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1975.
- Mayo, C., Training for positive marginality. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 3 (págs. 57-63), Beverly Hills, Sage, 1982.
- Mayo C. y La France, M., Toward an applicable Social Psychology. En R. F. Kidd y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1 (págs. 81-96), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980.
- McClellan, A. T.; Luborsky, L.; O'Brien, C. P. y otros, An improved diagnostic instrument for substance abuse patients: The Addiction Severity Index, *Journal of Nervous and Mental Disease*, 168, 1980, 26-33.
- McKillip, P. J., *Need analysis. Tools for the human services and education*, Newbury Park, Sage, 1987.
- McLean, P. D., Evaluating community-based psychiatric services. En O. Davidson; F. W. Clark y L. A. Hamerlynck (eds.), *Evaluation of behavioral programs in community, residential, and school settings*, Champaign, Research Press, 1974.
- McNiff, J., *Action research: Principles and practice*, Houndmills, Macmillan, 1988.
- Medina, M. E., Establecimiento de indicadores para el diseño de programas de intervención comunitaria a través de los servicios sociales y su evaluación. En *Psicología, sociedad y calidad de vida* (págs. 97-100), Madrid, Colegio Oficial de Psicólogos, 1984.
- Medina, M. E., *Gestión de servicios sociales*, Murcia, DM, 1996.
- Merton, R. K., *Social theory and social structure* (edic. revisada), Nueva York, Free Press, 1957.
- Merton, R. K., *On theoretical Sociology*, Nueva York, Mcmillan, 1967.
- Merton, R. K., Introduction. The Sociology of social problems. En R. K. Merton y R. Nisbet, *Contemporary social problems* (4.ª ed.) (págs. 3-43), Nueva York, Harcourt Brace, 1976.
- Merton, R. K. y Nisbet, R., *Contemporary social problems* (4.ª ed.), Nueva York, Harcourt Brace, 1976.

- Miller, G. A., Psychology as a means of promoting human welfare, *American Psychologist*, 24, 1969, 1063-1075.
- Mills, W., *The sociological imagination*, Nueva York, Oxford Univers, Press, 1959.
- Morales, J. F., Hacia un modelo integrado de Psicología Social Aplicada. En J. R. Torregrosa y E. Crespo (comps.), *Estudios básicos de Psicología Social*, Barcelona, Hora, 1982.
- Morales, J. F.; Blanco, A.; Huici, C. y Fernández Dols, J. M., *Psicología Social Aplicada*, Bilbao, Descleé de Brouwer, 1985.
- Morris, M. (ed.), Field training in Community Psychology, *Journal of Community Psychology*, 15, monográfico, 1987.
- Morris, R. y Randall, O. A., Planning and organization of community services for the elderly, *Social Work*, 1, 1965, 96-103.
- Munné, F., *La construcción de la Psicología Social como ciencia teórica*, Barcelona, Alamex, 1986.
- Münstenberg, H., *Psychology and industrial efficiency*, Boston, Houghton Mifflin, 1913.
- Muñoz, R. F.; Snowden, L. R. y Kelly, J., *Social psychological research in community settings*, San Francisco, Jossey-Bass, 1979.
- Murphy, G., The future of Social Psychology in historical perspective. En O. Klineberg y R. Christie (eds.), *Perspectives in Social Psychology*, Nueva York, Harper & Row, 1965.
- Musitu, G.; Berjano, E.; Gracia, E. y Bueno, J. R., *Intervención Psicosocial*, Madrid, Popular, 1993.
- Olsen, M. E., Epilogue: The future of Applied Sociology. En M. E. Olsen y M. Micklin (eds.), *Handbook of Applied Sociology* (págs. 48-66), Nueva York, Praeger, 1981.
- Olsen, M. E. y Micklin, M. (eds.), *Handbook of Applied Sociology: Frontiers of contemporary research*, Nueva York, Sage, 1981.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), *Evaluación de Programas de Salud*, Ginebra, OMS, 1981.
- O'Neill, P., Responsible to whom? Responsible for what? Some ethical issues in community intervention, *American Journal of Community Psychology*, 17, 1989, 323-342.
- Oskamp, S., *Applied Social Psychology*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1984.
- Park, P., Qué es la investigación-acción participativa. Perspectivas teóricas y metodológicas. En M. C. Salazar (comp.), *La investigación-acción participativa* (págs. 135-174), Madrid, Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992.
- Patton, M. Q., *Qualitative evaluation methods*, Beverly Hills, Sage, 1980.
- Patton, M. Q., *Practical evaluation*, Newbury Park, Cal., Sage, 1982.
- Peters, M. y Robinson, V., The origins and status of action-research, *Journal of Applied Behavioral Science*, 20, 1984, 113-124.
- Pineault, R. y Daveluy, C., *La planificación sanitaria* (2.^a ed.), Barcelon, Massons, 1989.
- Posavac, R. G. y Carey, E. J., *Program evaluation. Methods and case studies*, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1992.
- Potter, J., «... Nothing so practical as a good theory», The problematic application of Social Psychology. En P. Stringer (ed.), *Confronting social issues: Applications of Social Psychology* (págs. 23-49), Londres, Academic, 1982.
- Price, R. H.; Cowen, E. L.; Lorion, R. P. y Ramos-Mckay, J. (eds.), *14 ounces of prevention*, Washington, American Psychological Association, 1988.
- Proshansky, H. M., Uses and abuses of theory in applied research. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 2 (págs. 97-135), Beverly Hills, Sage, 1981.

- Quijano, S. D., *La Psicología Social en las Organizaciones, Fundamentos*, Barcelona, PPU, 1993.
- Rahman, A. y Fals Borda, O., La situación actual y las perspectivas de la investigación-acción participativa en el mundo. En C. Salazar (comp.), *La investigación-acción participativa* (págs. 205-223), Madrid, Editorial Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992.
- Randall, D. M. y Short, J. F., Women in a toxic work environments. En E. Rubington y M. S. Weinberg (eds.), *The study of social problems* (págs. 320-340), Nueva York, Oxford University Press, 1995. (Originalmente publicado en 1983).
- Rappaport, J., *Community Psychology: Values, research, and action*, Nueva York, Holt, Rinehart & Winston, 1977.
- Rappaport, J., In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention, *American Journal of Community Psychology*, 9, 1981, 1-25.
- Rappaport, J., Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory of Community Psychology, *American Journal of Community Psychology*, 15, 1987, 121-148.
- Rawls, J., *A theory of justice*, Cambridge, Mass, Belknap Press, 1971.
- Reboloso, E. y Morales, J. F., Evaluación de programas y Psicología Social. En J. L. Álvaro; A. Garrido y J. R. Torregosa (comps.), *Psicología Social Aplicada* (págs. 475-510), Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- Reich, J. W., An historical analysis of the field. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 2 (págs. 45-70), Beverly Hills, Sage, 1981.
- Repucci, N. D., The social psychology of institutional change, General principles for intervention, *American Journal of Community Psychology*, 1, 1973, 330-341.
- Repucci, N. D.; Woolard, J. L. y Fried, S., Social, community, and preventive interventions, *Annual Review of Psychology*, 50, 1999, 387-418.
- Reyes, H. y Varela, J. A., Conditions required for a technology of the social sciences. En R. F. Kidd; R. F. y M. J. Saks (eds.), *Advances in Applied Social Psychology*, 1 (págs. 47-80), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1980.
- Riger, S., The politics of community intervention, *American Journal of Community Psychology*, 17, 1989, 379-384.
- Ritzer, G., *Teoría sociológica clásica*, Madrid, MacGraw-Hill, 1995.
- Rodin, J., The application of Social Psychology. En G. Lindzey y E. Aronson (eds.), *Handbook of Social Psychology* (3.ª ed.) (vol. 2; págs. 805-881), 1985.
- Rodrigues, A., *Aplicaciones de la Psicología Social*, Mexico, Trillas, 1983.
- Rogers, E. M. y Shoemaker, F. F., *Communication of innovations, A cross cultural approach*, Nueva York, Free Press, 1971.
- Ross, E. A., *Social Psychology*, Nueva York, MacMillan, 1908.
- Rossi, P. H. y Freeman, H. E., *Evaluación. Un enfoque sistemático para programas sociales*, México, Trillas, 1989.
- Roth, J., Needs and the needs assessment process, *Evaluation Practice*, 11, 1990, 141-143.
- Rothman, J., *Planning and organizing for social change: Action principles from social science research*, Nueva York, Columbia University Press, 1974.
- Rothman J. y Thomas, E., *Intervention research*, Binghamton, The Haworth Press, 1994.
- Rothman J. y Tropman, E., Models of community organization and macro practice perspectives. En F. Cox; J. Rothman y J. Tropman (eds.), *Strategies of Community organization. Macro-practice* (4.ª ed.), Itasca, Peacock, 1987.

- Rubington, E. y Weinberg, M. S. (eds.), *The study of social problems* (5.ª ed.), Nueva York, Oxford University Press, 1995.
- Rueda, J. M., Abordaje multidisciplinar de los problemas sociales, *Revista de Trabajo Social*, 97, 1985, 31-63.
- Rueda, J. M., Praxis psicosocial, *Revista de Trabajo Social*, 103, 1986, 7-23.
- Rutman, L., *Evaluation research methods: A basic guide*, Beverly Hills, Sage, 1977.
- Ryckman, R. M., Applied Social Psychology-a haven for the comfortable radical pussycat: A response to Helmreich, *Personality and Social Pgy. Bulletin*, 2, 1976, 127-130.
- Salazar, M. C. (comp.), *La investigación-acción participativa*, Madrid, Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992.
- San Juan, C. (comp.), *Intervención psicosocial*. Barcelona, Santa Fe de Bogotá, Anthropos/Uniandes, 1996.
- Sánchez Alonso, M., *Metodología y práctica de la participación*, Madrid, Popular, 1986.
- Sánchez Vidal, A., *Nuevos roles del psicólogo en la intervención psico-social y comunitaria*, Presentado en las I Jornadas de Salud Comunitaria, Sevilla, 1985.
- Sánchez Vidal, *Proyecto docente: Psicología Social-Psicología Comunitaria*, Barcelona, Facultad de Psicología, Documento no publicado, 1986.
- Sánchez Vidal, A., *Psicología Comunitaria. Bases conceptuales y métodos de intervención*, Barcelona, PPU, 1988.
- Sánchez Vidal, A., Participación Social y Comunitaria, *Revista de Trabajo Social*, 117, 1990a, 120-131.
- Sánchez Vidal, A., Técnicas de Intervención y Evaluación Psico-social. En M. P. Valcárcel y J. L. Meliá (comps.), *Métodos y Técnicas de Intervención y Evaluación Psico-social*, (págs. 143-162), Barcelona, PPU, 1990b.
- Sánchez Vidal, A., *Psicología Comunitaria. Bases conceptuales y operativas. Métodos de intervención* (2.ª ed.), Barcelona, PPU, 1991.
- Sánchez Vidal, A., Interdisciplinarietà en la acción social. En C. R. Navalón y M. E. Medina (comps.), *Psicología y Trabajo social* (págs. 379-392), Barcelona, DM-PPU, 1993a.
- Sánchez Vidal, A., Potencial y límites de la intervención psicosocial, *Intervención Psicosocial*, 10, 1993b, 5-15.
- Sánchez Vidal, A., Teoría y praxis comunitaria. Propuestas... y realidad. En Autor (comp.), *Programas de prevención e intervención comunitaria* (págs. 11-35). Barcelona, PPU, 1993c.
- Sánchez Vidal, A., ¿Quién es el «cliente»? Orientación de la responsabilidad del psicólogo en la acción comunitaria, *Revista de Psicología Social Aplicada*, 2, 1993d, 71-92.
- Sánchez Vidal, A., Fantasmas en el desván: Cuestiones valorativas en la Intervención Psicosocial. En A. Sánchez Vidal y G. Musitu (comps.), *Intervención omunitaria: Aspectos científicos, técnicos y valorativos* (págs. 55-75), Barcelona, EUB, 1996a.
- Sánchez Vidal, A., Rol del psicólogo en la Intervención Comunitaria: Condiciones y contenidos. En A. Sánchez Vidal y G. Musitu (comps.), *Intervención Comunitaria: Aspectos científicos, técnicos y valorativos* (págs. 89-106), Barcelona, EUB, 1996b.
- Sánchez Vidal, A., *La ética de la intervención social*, Barcelona, Paidós, 1999.
- Sánchez Vidal, A., Ética de la intervención social. En T. Anguera; A. Blanco; V. Carreras; V. Díez Chamizo; S. García; A. Sánchez y M. Villegas, *Ética: Dossier básico, Lecturas y consulta* (págs. 1-17), Universidad de Barcelona. 2000.

- Sánchez Vidal, A. y Musitu, G. (comps.), *Intervención Comunitaria, Aspectos científicos, técnicos y valorativos*, Barcelona, EUB, 1996.
- Sandford, N., Whatever happened to action research? *Journal of Social Issues*, 26, 1970, 3-23.
- Sarason, S., *The creation of settings and the future of societies*, San Francisco, Jossey-Bass, 1972.
- Saxe, L. y Fine, M., Reorienting Social Psychology toward application: A methodological analysis. En L. Bickman (ed.), *Applied Social Psychology Annual*, 1 (págs. 71-91), Beverly Hills, Sage, 1980.
- Scott, D., *Psychology of advertising*, Small, Maynard, 1908.
- Scott, D. y Shore, A., Sociology and policy analysis, *American Sociologist*, 9, 1974, 51-59.
- Seidman, E. (ed.), *Handbook of Social Intervention*, Beverly Hills, Sage, 1983.
- Seidman, E. y Rappaport, J. (eds.), *Redefining social problems*, Nueva York, Plenum, 1986.
- Serrano García, A. I., Intervención en la investigación. Su desarrollo. En Autor (ed.), *Contribuciones puertorriqueñas a la Psicología Comunitaria*, Puerto Rico, 1989.
- Shadish, W. R.; Cook, T. D. y Leviton, L., *Foundations of program evaluation*, Newbury Park, Sage, 1991.
- Shippee, G., Experimental social innovation as an alternative to a pseudo-relevant Social Psychology, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 5, 1979, 491-498.
- Shostak, A. B., Program development. En M. E. Olsen y M. Micklin (eds.), *Handbook of Applied Sociology* (págs. 48-66), Nueva York, Praeger, 1981.
- Silvermann, W. H., «Hello! I'm a community psychologist and you're not!», *American Psychologist*, 31, 1976, págs. 741-742.
- Smelser, N. J., *Theory of collective behavior*, Nueva York, Free Press, 1963.
- Smith, S., *Social pathology*, Nueva York, Macmillan, 1911.
- Snow, D. y Gersick, K. E., Ethical and professional issues in mental health consultation. En F. V. Mannino; E. J. Trickett; M. F. Shore; M. G. Kidder y G. Levin (comps.), *Handbook of mental health consultation* (págs. 393-431), Rockville, Md., National Institute of Mental Health, 1986.
- Sorin, M., El rol del psicólogo comunitario. Reflexiones sobre impotencias, omnipotencias y potencias. En A. Sánchez Vidal y G. Musitu (comps.), *Intervención Comunitaria: Aspectos científicos, técnicos y valorativos* (págs. 117-128), Barcelona, EUB, 1996.
- Spector, M. y Kitsuse, J. K., Toward a Sociology of social problems: Social conditions, value judgements, and social problems, *Social Problems*, 20, 1973, 407-420.
- Spector, M. y Kitsuse, J. K., *Constructing social problems*, Menlo Park, Cummings, 1977.
- Stark, R., *Social problems*, Nueva York, Random House, 1975.
- Stake, R. E., *Evaluating the arts in education. A responsive approach*, Columbia, Merrill, 1975.
- Stephenson, G. M. y Davis, J. H. (eds.), *Progress in Applied Social Psychology*, 1, Chichester, Wiley, 1981.
- Stephenson, G. M. y Davis, J. H. (eds.), *Progress in Applied Social Psychology*, 2, Chichester, Wiley, 1984.
- Stouffer, S. A.; Lumsdaine, A.; Lumsdaine, M. H.; Williams, R. M.; Smith, M. B.; Janis, I. L.; Star, S. A. y Cottrell, L. S., *The American soldier: Combat and its aftermath*, Princeton, Princeton University Press, 1949a.

- Stouffer, S. A.; Suchman, E. A.; Devinney, L. S.; Star, S. A. y Williams, R. M., *The American soldier, Adjustment during army life*, Princeton, Princeton University Press, 1949b.
- Street, D. P. y Weinstein, E. A., Problems and prospects of Applied Sociology, *The American Sociologist*, 10, 1975, 65-72.
- Stufflebeam, D. L. y Shinkfield, A. J., *Evaluación sistemática: Guía teórica y práctica*, Barcelona, Paidós, 1993.
- Strupp, H. H. y Hadley, S. W., A tripartite model of mental health and therapeutic outcomes, *American Psychologist*, 32, 1977, 187-196.
- Sullivan, T.; Thompson, K.; Wright, R.; Gross, F. y Spady, D., *Social problems: Divergent perspectives*, Nueva York, Wiley, 1980.
- Sutherland, E. H., *Principles of criminology*, Philadelphia, Lippincott, 1939.
- Swaan, A., *A cargo del Estado*, Barcelona, Pomares-Corredor, 1992.
- Swingle, P. G., *Social Psychology in natural settings*, Chicago, AVC, 1973.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R., *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona, Paidós, 1987.
- Thomas, E. J., Selecting knowledge from behavioral science. En Autor (ed.), *Behavioral Science for Social workers*, 1967, págs. 416-424.
- Thomas, E. J., *Designing interventions for the helping professions*, Beverly Hills, Sage, 1984.
- Thomas, E. J. y Feldman, R. A., *Concepts of role theory*, Ann Arbor, Ann Arbor Publishers, 1964.
- Thomas, E. J. y Rothman, J., An integrative perspective on intervention research. En J. Rothman y E. Thomas, *Intervention research* (págs. 3-24), Binghamton, The Haworth Press, 1994.
- Thompson, A., *Guide to ethical practice in psychotherapy*, Nueva York, Wiley, 1989.
- Tornatzky, L. G.; Fergus, E.; Avellar, I.; Fairweather, G. W. y Fleischer, M., *Innovation and social process: A national experiment in implementing social technology*, Elmsford, Pergamon, 1980.
- Torregrosa, J. R., Epílogo. En J. R. Torregrosa y E. Crespo (eds.), *Estudios de Psicología Social* (págs. 725-727), Barcelona, Hora, 1982.
- Torregrosa, J. R., Sobre el concepto de Psicología Social, *Boletín de Psicología*, 8, 1985.
- Torregrosa, J. R., Concepciones del aplicar. En J. L. Álvaro; A. Garrido y J. R. Torregosa (comps.), *Psicología Social Aplicada* (págs. 39-56), Madrid, McGraw-Hill, 1996.
- Turner, J. C., Some considerations in generalizing experimental Social Psychology. En G. Stephenson y J. H. Davis (eds.), *Progress in Applied Social Psychology*, 1 (págs. 3-34), Chichester, Wiley, 1981.
- Tymchuk, A., Ethical decision making and psychological treatment, *Journal of Psychiatric Treatment and Evaluation*, 3, 1981, 507-513.
- Valcárcel, P., *Metodología de Intervención Social*, Curso «Psicología dels Serveis Socials», Valencia, abril-junio 1988.
- Varela, J. A., *Psychosocial solutions to social problems: An introduction to social technology*, Nueva York, Academic, 1971.
- Varela, J. A., Giving Psychology away?, *American Psychologist*, 32, 1974, 914-923.
- Varela, J. A., Can Social Psychology be applied? En M. Deutsch y M. A. Hornstein, *Applying Social Psychology: Implications of research, practice and training* (págs. 157-173), Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 1975.
- Varela, J. A., Social technology, *American Psychologist*, 32, 1977, 914-923.

- Vendrell, E., *Dinàmica de grups i Psicologia dels grups*, Barcelona, Edicions Universitat de Barcelona, 1999.
- Wandersman, A., A framework of participation in community organizations, *Journal of Applied Behavioral Science*, 17, 1981, 27-58.
- Warheit, G. J.; Bell, R. A. y Schwab, J. J., *Needs assesment approaches, Concepts and methods*, Washington, DHEW (ADM), 1977, 79-492.
- Warren, R. L., *Social change and human purpose: Toward understanding and action*, Chicago, Rand Mc Nally, 1977.
- Watzlawick, P.; Weakland, J. H. y Fish, R., *Change: Principles of problem formation and problem resolution*, Nueva York, Norton, 1974.
- Weber, G. H. y McCall, G. J. (eds.), *Social scientists as advocates*, Beverly Hills, Sage, 1978.
- Weber, M., *El político y el científico*, Madrid, Alianza, 1967.
- Weick, K. E., Social Psychology in an era of social change, *American Psychologist*, 24, 1969, 990-998.
- Weiss, C. H. (ed.), *Using social research in public policy making*, Lexington, Lexington, 1977.
- Weyant, J., *Applied Social Psychology*, Nueva York, Oxford University Press, 1986.
- Wholey, J. S., *Evaluation: Promise and performance*, Washington, The Urban Institute, 1979.
- Zamosc, L., Campesinos y sociólogos: Reflexiones sobre dos experiencias de investigación activa en Colombia. En M. C. Salazar, (comp.), *La investigación-acción participativa* (págs. 85-133), Madrid, Popular-Organización de Estados Iberoamericanos, 1992.
- Zaltman, G. y Duncan, R., *Strategies for planned change*, Nueva York, Wiley, 1976.

Abreviaturas utilizadas

| | |
|------------|------------------------------------|
| IA | Investigación-acción |
| IAP | Investigación-acción participativo |
| IPS | Intervención psico-social |
| IS | Intervención social |
| OMS | Organización Mundial de la Salud |
| PS | Psicología Social |
| PSA | Psicología Social Aplicada |

Nota: Las fotografías utilizadas en esta edición han sido proporcionadas por el autor a la editorial para su uso didáctico en este libro.

Psicología Social Aplicada

Sánchez Vidal

Psicología Social Aplicada es un libro dirigido a estudiantes de Psicología y de Sociología, así como de especialidades de carreras afines como Trabajo Social, Pedagogía, Medicina, Enfermería..., interesados en la naturaleza y el alcance de la aplicación psicosocial, dada la preeminencia de los factores sociales en la patología y en la promoción del bienestar.

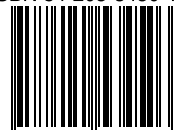
Tras unos primeros capítulos en los que se definen los campos diferenciados de la Psicología Social y de la Psicología Social Aplicada, se plantean la teoría de la materia, el método que utiliza y la práctica, así como la ética de los psicólogos sociales aplicacionistas.

ALIPIO SÁNCHEZ VIDAL es perito industrial, licenciado en Filosofía y Letras y doctor en Psicología Clínica. Ha sido colaborador en diversos periódicos y profesor de la Universidad de Minnesota. Desde 1983 es profesor titular de la Universidad de Barcelona. Es autor de un manual de Psicología comunitaria y de varios libros sobre Intervención comunitaria y social, además de numerosos artículos en revistas especializadas.



www.pearsoneducacion.com

ISBN 84-205-3450-1



9 788420 534503