

# *Regulación e Intervención Social*

**Aldo Mascareño**

ETS

Psicología

## Indice

I.	Introducción.....	1
II.	Reflexiones conceptuales en torno al problema de la intervención social.....	2
III.	Racionalismo e irracionalismo en la intervención social.....	14
	A.    Holismo e intervención: crítica del racionalismo regulativo...	14
	B.    La intervención como observación etnográfica.....	20
IV.	Teoría sistémica de la regulación e intervención social.....	25
	A.    Tres premisas de la intervención social desde una perspectiva sistémica.....	25
	B.    Información, confianza y riesgo: sistema y organizaciones.....	29
	Excurso. La intervención de las esferas pública y privada en el contexto de la modernidad.....	35
	Bibliografía.....	41

## I. Introducción.

En la actualidad, uno de los dilemas fundamentales que las ciencias sociales han sido llamadas a resolver, está en la tematización y regulación de la complejidad social diferenciada que caracteriza a la sociedad moderna. La creciente autonomización de las diversas esferas de lo social que pugnan por su desvinculación respecto de los espacios a los que antes estuvieron sujetas -y que incluso cuestionan la propia concepción de la sociedad como totalidad-, constituye un nuevo escenario para la praxis social y un nuevo desafío para lograr comprenderla y actuar dentro de ella.

Cada vez menos, la sociedad, por medio de sus diversos mecanismos de auto-observación, logra describirse a sí misma unitariamente sin tener que renunciar al reconocimiento de su alta contingencia y alteridad. Las distintas esferas de la sociedad se independizan y en tal proceso constituyen modos de operación o funcionamiento propios que las distinguen y les dan identidad. Nada de lo que ellas realicen puede escapar a su forma de autointerpretación y heterointerpretación. Por ello, es cada vez menos lo que tienen en común y es cada vez más grande la distancia hermenéutica que media entre ellas. La producción de una sociedad diferenciada es el resultado final de esta clausura en las formas operativas de los sistemas de la sociedad; la intransparencia entre estos sistemas es su consecuencia más inmediata y el primer problema que la sociedad debe resolver para autodescribirse como tal.

Sin embargo, la sociedad, *en general*, funciona. Es decir, *en general*, los sistemas sociales operan en un ámbito de sentido específico y dejan lugar a la operación libre de otros sistemas en otros ámbitos de sentido determinados. Las dificultades aparecen en el momento de la coordinación entre sistemas y especialmente cuando la libertad y autonomía de uno se cruza con la libertad y autonomía funcional de otro sobre un mismo espacio de operaciones.<sup>0</sup> En esos momentos, momentos en los que se juega la estabilidad, continuidad y transformación de la sociedad, es cuando los mecanismos de regulación social deben operar para producir la necesaria coordinación de lo diferenciado, ajustando sus operaciones del mismo modo en se coordinan los distintos instrumentos de una orquesta en una interpretación musical.

Esta situación es a nuestro entender el principal desafío de la sociedad moderna, pues a diferencia de una orquesta, la sociedad no tiene un director. Ni el primado político de Hegel, ni el económico de Marx o el cultural de Weber tienen en la actualidad la trascendencia que estos autores mostraron en sus respectivos

---

<sup>0</sup> Por ahora dejamos deliberadamente de lado la cuestión de la temporalidad del paralelismo de operaciones sistémicas sobre un mismo ámbito de sentido. Esta es, no obstante, un variable central para caracterizar este tipo de encuentros. Volvemos sobre ello más adelante.

diagnósticos. Si bien hoy la capacidad simbólico-comunicativa del dinero ha monetarizado diversos espacios sociales, no es posible afirmar sin riesgo de interpretaciones sesgadas y superficiales que la nuestra es una *sociedad económica*. Por lo demás, utilizando la terminología de Durkheim, aquello puede ser interpretado como un estado patológico antes que una situación de normalidad. Lo mismo puede decirse respecto la política o de la técnica.<sup>1</sup> En el concierto de la sociedad los instrumentos interpretan sus propias partituras sólo en el timbre, volumen y tono en que saben hacerlo; es parte de su propia operación coordinar un funcionamiento acoplado -o también dejar de hacerlo- a través de esquemas regulatorios particulares.

Si este es un desafío para los sistemas de la sociedad, es también un desafío para las disciplinas que se encargan de observarla y trabajar en ella.<sup>2</sup> Así, el tema que ahora se abre a la observación sociológica es el de las formas de regulación e intervención de la complejidad social. Disciplinas como la Economía o el Derecho ya han estructurado reflexión sobre este tema, la que especialmente en el primero de los casos se ha constituido en la base para el diseño de estrategias empíricas de intervención del sistema económico. Desde el Derecho en cambio, los programas regulativos responden a casos particulares que logran la gestión de las consecuencias, pero que en muchas ocasiones anteponen su propia racionalidad a la de los sistemas involucrados. En el discurso sociológico, en tanto, la intervención y la regulación social no han sido espacios de reflexión privilegiados y menos han logrado la producción de estrategias empíricas que expresen en la contingencia social la forma de sus presupuestos teóricos.

Lo anterior tiene una especial relevancia en contextos de modernidades periféricas como las que se despliegan en ciertas regiones de latinoamérica. Desde nuestro punto de observación, una modernidad periférica supondrá la coexistencia de procesos fuertes de diferenciación funcional que corren paralelamente a la mantención

---

<sup>1</sup> La política puede actuar como depósito de demandas sociales que distintos grupos orienten a ella bajo la forma de una comunicación de riesgos, pero dada la intransparencia entre los sistemas de la sociedad, la comunicación de esos riesgos a sus fuentes productoras es imposible sino a través de estrategias interventoras. Ver al respecto Luhmann, Niklas, *Sociología del riesgo*, Universidad Iberoamericana/Universidad de Guadalajara, México, 1992. Ver en especial el Capítulo 8 «Demandas en política». Respecto del carácter clausurado de las comunicaciones técnicas en relación a lo que Habermas llama el *mundo de la vida*, este autor es claro: "Los conocimientos de la física atómica carecen de consecuencias para la interpretación de nuestro mundo social de la vida; y en este sentido el abismo entre esas dos culturas es inevitable (...) sólo cuando las informaciones son utilizadas para el desarrollo de fuerzas productivas o destructivas, pueden entrar sus subversivas consecuencias prácticas en la conciencia literaria del mundo de la vida." Habermas, Jürgen, *Ciencia y técnica como "ideología"*, Tecnos, Madrid, 1989, p. 116.

<sup>2</sup> Ciertamente ninguna disciplina se desarrollará fuera de los límites de la sociedad. A lo que hacemos referencia aquí es a las que asumen a aquélla por objeto, las llamadas ciencias sociales -lo expresamos de este modo para evitar la discusión acerca de la pertinencia de la categoría de *ciencia social*-, Sociología, Antropología, Derecho, Economía, Ciencia Política y también Psicología y Trabajo Social. La distinción respecto de estas últimas disciplinas radica en que la primera se ocupará de ese tipo especial de sistemas que son los sistemas psíquicos (conciencia, individuo); la segunda lo hará, generalmente, en el campo operativo de la intervención.

de estructuras plurifuncionales que presionan por una desdiferenciación. Es decir, mientras en ciertos sectores la sociedad autonomiza sus ámbitos operativos, en otros la unidad se mantiene (por ejemplo, entre religión y familia, entre socialización y moral práctica) y reclama su derecho a integrar la totalidad desdiferenciando lo diferenciado. Más aún, puesto que la funcionalización es un proceso en marcha, sectores que se describen bajo una alta autonomía como la política, la economía o el sistema jurídico, pueden manifestar desdiferenciaciones integrativas de sus estructuras, violentando la libertad e independencia operativa de cada ámbito.

En un espacio de este tipo, la preocupación regulativa no sólo tiene que lidiar con la coordinación de las intransparencias, sino además con la pretensión normativa de los sistemas que resisten a la diferenciación de la sociedad. El problema, traducido a términos históricos, se expresa en la pugna de fuerzas sociales que pretenden presencia o hegemonía política, en la lucha por la mantención de acuerdos económicos, en la presión por políticas sociales distributivas y sus obstáculos monetarios o en las demandas de los movimientos sociales y su escasa resonancia en el Gobierno. El modelo de la regulación se duplica: por un lado aparece la contingencia de los regulados, por otro, la misma diferenciación se constituye en problema ante las pretensiones de desdiferenciación.

Bajo estas condiciones, nuestra propuesta pretende mostrar que la teoría de sistemas sociales autorreferenciales puede aportar novedosas perspectivas en este tema, perspectivas distintas a las aproximaciones que se han hecho desde el Derecho o la Economía, situándose con ello en la base de los esfuerzos regulatorios de la complejidad social de la sociedad moderna y entregando no sólo su proyección analítica, sino también su visión estratégica respecto de los procesos de diferenciación funcional y regulación operativa que afectan a modernidades periféricas como la chilena.

En la siguiente sección, Sección II: *Reflexiones conceptuales en torno al problema de la intervención social*, entregamos los elementos conceptuales mínimos para desarrollar nuestra propuesta (decimos *mínimos* pues en la sección final del texto se profundizará en ellos desde la reflexión sistémica). Este segundo acápite contiene los fundamentos para delinear la problemática de la intervención y regulación social desde la perspectiva del trabajo social. La Sección III: *Racionalismo e irracionalismo en la intervención social*, explora los fundamentos epistémicos de modelos de intervención social existentes. Se distinguen ahí básicamente dos modelos, la *intervención tecnocrática*, apoyada en criterios de tipo racional-positivistas y la que llamamos *etnográfica*, fundamentada en la negación del iluminismo positivista y en la recuperación de la dimensión hermenéutica de la vida social. Finalmente, la Sección IV: *Teoría sistémica de la regulación e intervención social*, sitúa ciertos conceptos angulares para una reflexión desde la teoría de sistemas sociales autorreferenciales de las temáticas de la intervención y regulación social. Concluye esta Sección con una reflexión sobre la regulación de los espacios públicos y privados en el contexto de las modernidades periféricas.

## II. Reflexiones conceptuales en torno al problema de la intervención social.

Delinear el concepto de intervención social para nuestros fines, pasa necesariamente por la referencia al concepto de regulación como contraparte imprescindible. En la Introducción hemos expuesto ambos conceptos en una estrecha unidad, aunque sin hacerlos homologables. Y ciertamente no lo son. Para una teoría de la regulación social, la intervención es el nombre con que se designa el acto de regular. Es decir, se regula por medio de intervenciones de la realidad social.

El concepto de regulación es en la actualidad casi un exclusivo monopolio de las ciencias económicas y jurídicas, asociado fundamentalmente a la capacidad del Estado para controlar las operaciones de diversos sistemas sociales y especialmente de la economía.<sup>3</sup> En nuestra perspectiva, el concepto de regulación adquiere un sentido

---

<sup>3</sup> Como señala, por ejemplo, Eugenio Guzmán: "El problema de la regulación se circunscribe dentro de la ya tradicional discusión sobre los límites de la actividad del Estado (...) El argumento central para la introducción de regulaciones descansa en la idea que los mercados no reúnen las condiciones necesarias para generar resultados eficientes dentro del modelo de competencia". Guzman, Eugenio, «Teoría de la regulación, grupos de interés y burocracia. Un marco para la discusión», en *Revista de Ciencia Política*, Vol. XV, Nos.1/2, 1993, pp. 211-234, pp. 211, 212. Esta posición anterior se enmarca en lo que George Priest ha denominado el debate de las teorías de la regulación cuyas cabezas visibles son George Stigler y Richard Posner: "The debate was focused three years later by Richard A. Posner in his article «Theories of economic regulation». Posner contrasted Stigler's «economic» theory to two alternative approaches: the widely accepted «public interest» theory, according to which regulation is imposed by government to correct market failures in order to benefit consumers and to enhance social welfare, and a theory related to, but somehow cruder than, Stigler's economic theory: the «capture» theory, according to which a regulatory agency, though perhaps created to pursue public interest goals, later comes under the dominant influence -is captured by- the industry subject to regulation. Posner concluded that none of these theories was totally successful in explaining the incidence of commission regulation but Stigler's economic theory was clearly the most promising avenue for future research." Priest, George, «The origins of utility regulation and the "Theories of regulation" debate», en *Journal of Law & Economics*, Vol. 36, 1993, pp. 289-323, pp. 289, 290. Conectando el problema de la regulación a la evolución del capitalismo, Bob Jessop, afirma: "Regulation theory and the state theory have also been concerned with stages and phases of capitalist development rather than with abstract laws of motion and tendencies operating at the level of capital in general and/or the general form of the state." Jessop, Bob, «Regulation theories in retrospect and prospect» en *Economy and Society*, Vol.19, No.2, 1990, pp. 153-216, p. 205. En Habermas, el rol del Estado como regulador aparece mediado por el concepto de intervención (que utiliza como realización de la regulación): "Se pueden distinguir tres dimensiones centrales de esta intervención: el aseguramiento militar y jurídico-institucional de las condiciones de existencia de la forma de producción, el influjo sobre la coyuntura económica, y una política de infraestructura tendente a mantener las condiciones de realización del capital." Habermas, Jürgen, *Teoría de la acción comunicativa*, Vol.2, Taurus, Buenos Aires, 1990, p. 486. Habermas concuerda con las premisas de la teoría del interés público en relación a que "los desequilibrios económicos pueden ser contrarrestados por la intervención sustitutoria del Estado en las brechas funcionales del mercado." *Ibid.* Una posición distinta a las

mucho más abstracto y se sitúa en la cúspide del problema que abordamos. Extiende su alcance a todos los tipos de operaciones cuya función sea acoplar estructuras de sistemas que coevolucionan. En un lenguaje más tradicional, la regulación tiene que ver con las relaciones entre instituciones, organizaciones y personas. Es decir, podrá existir regulación y por tanto intervención, entre instituciones (por ejemplo, entre el Gobierno y las Fuerzas Armadas), entre organizaciones (así, en el caso de las competencias de *rating* en televisión o en las transferencias de información entre los servicios públicos), entre personas (las relaciones, por ejemplo, entre terapeuta y paciente o entre un consultante y un asistente social). Estas relaciones no sólo se expresan autorreferentemente (es decir, instituciones sobre instituciones, organizaciones sobre organizaciones y personas sobre personas), sino que también manifiestan referencia externa (esto es, regulación desde cada nivel hacia los otros), con lo que las relaciones regulativas de los contextos sociales pueden extenderse e implicar a todos los niveles, tal como lo muestra la figura 1.

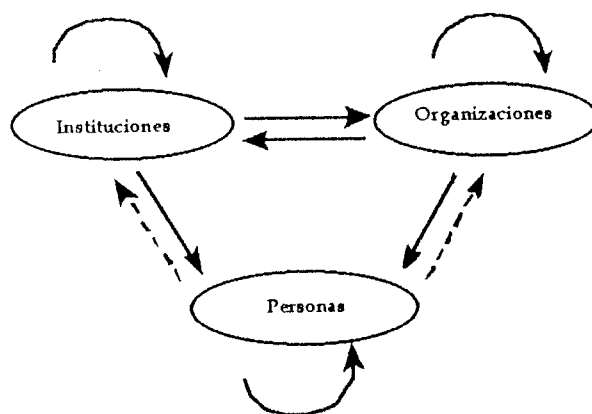


Figura 1: Niveles empíricos de regulación.

Las líneas indican las relaciones regulativas entre estas instancias. Cada una de ellas se relaciona consigo misma tal como lo expresáramos en los ejemplos del párrafo anterior. Paralelamente, por medio de la referencia externa, las instituciones y las organizaciones se corregulan y desarrollan intervención sobre las personas. Las líneas punteadas indican que el vínculo regulativo entre las personas y las instituciones y entre las personas y las organizaciones es asimétrico, es decir, la resonancia de la intervención y la fuerza interventora de las personas sobre los dos otros campos es menor que el que éstos tienen sobre aquellas. Una institución como la Iglesia podrá intervenir por medio de códigos morales a las personas en su acción cotidiana, pero difícilmente estas podrán transformar esos códigos desde el espacio de

---

anteriores es la que sustenta Edward Nell, de la New School for Social Research de New York. Para Nell, "For instrumentalism to work the *political system* must set the goals, that is, it has to define de desired position which the economy must reach (...) «Intervention» is a false issue. The State has to play a rol in the economy". Nell, Edward, «Instrumentalism» and the rol of the State», en *Economie Appliquée*, No.2, 1994, pp. 81-113, p. 86.

sus interacciones. Naturalmente pueden obviarlos o transgredirlos deliberadamente, pero en ambos casos la acción de las personas se situará fuera las prescripciones morales, con lo que las consecuencias desde este ámbito serán la ignorancia de la alteridad o su rechazo.<sup>4</sup>

Las personas ganan en capacidad regulativa cuando logran articularse en movimientos sociales que generen resonancia en organizaciones o instituciones. Ciertamente la capacidad regulativa de un movimiento social no está garantizada por la organización de personas en torno a experiencias de riesgo comunes, como las de los movimientos populares en relación a la pobreza, o las de los movimientos ecologistas en relación al uso de la energía nuclear o la polución. Esto ha sido recientemente comprobado con el caso de Mururoa. Sin embargo, las posibilidades de producir resonancia en instituciones u organizaciones desde la dimensión individual, son abiertamente menores que las obtenidas desde el umbral de los movimientos sociales.<sup>5</sup>

Entre instituciones y organizaciones el problema generalmente adquiere un carácter jurídico. Es decir, las instituciones transforman en ley los límites operativos de las organizaciones y de las propias instituciones. La Constitución Política de los Estados es el marco más amplio sobre lo que esto es realizado. Las organizaciones por su parte, estructuradas sobre la base de las decisiones, tendrán como necesidad central el acceso expedito y completo a las comunicaciones vitales que requiere su autopoiesis: la proyección de decisiones sobre decisiones. Su principal demanda estará centrada en la disponibilidad y libre acceso a la información. El acoplamiento, en este sentido, con los medios de comunicación deviene fundamental. Esto se percibe con mayor claridad en el caso de las organizaciones de tipo económico. Es un consenso entre los economistas preocupados del problema de la regulación en el contexto de una economía liberal, la fluidez y transparencia de la información disponible en el

---

<sup>4</sup> El caso de las leyes de divorcio constituyen un ejemplo a este respecto. Aún cuando la situación fácticamente existe, son los códigos morales que prohíben cierto tipo de comunicaciones los que impiden su legalización.

<sup>5</sup> La capacidad de generar resonancia dependerá de la conducta de notificación adoptada por el movimiento social. Así, "una revuelta popular violenta no pasará desapercibida por el sistema político, pero la resonancia que provocará en él y en otros sistemas, es diametralmente opuesta a aquella en que la demanda es canalizada por un movimiento organizado en los términos descritos [protestas discursivas o manifestaciones]. Cuando la conducta seleccionada para entregar una información es la acción violenta, ésta no provoca en el sistema político el resultado esperado: la estrategia interventora de éste (política regulativa) no estará orientada hacia los sistemas cuyos rendimientos provocan consecuencias no deseadas, riesgosas o peligrosas, en los sistemas afectados, antes bien la información seleccionada no llegará a él, sino que se dirigirá primeramente al sistema policial-represivo y posteriormente al sistema judicial; éstos serán los que reaccionarán ante la conducta de notificación seleccionada, y su reacción supondrá la desestabilización del movimiento o su absoluto desmembramiento, mediante una intervención de los códigos de su recursividad basal o simplemente anulando a sus miembros (aunque esta última posibilidad tiende a ser una alternativa momentánea si el origen del peligro para el movimiento social se mantiene)." Mascareño, Aldo, «Sistema político. Estado y movimientos sociales, o cuando la sociedad se describe en protesta consigo misma», en *Estudios Sociales*, No. 84, 1995, pp. 119-133, p. 128.



sistema, con la cual se adoptan las decisiones referidas a la rentabilidad y oportunidad de las transacciones programadas. Se habla en este caso de distorsiones de mercado producidas, antes que por las características de la propia economía monetaria, por la alta contingencia de los intercambios, es decir, "en un mundo incierto, claramente los costos de transacción se hacen mayores y por lo tanto es altamente probable que el mercado no provea mecanismos que aseguren equilibrios relativamente estables. De ahí que el rol del Estado consiste en la provisión de mecanismos de información que permitan reducir los costos de transacción."<sup>6</sup>

En reiteradas ocasiones estas demandas informativas de las organizaciones son expuestas a la opinión pública a través de personas, con lo que continuamente se puede interpretar que son las personas y no las organizaciones las que requieren información. La atención a este respecto debe ser puesta en la incorporación de la información a procesos autopoieticos, sea de organizaciones o individuos. En el primero de los casos, la demanda informativa está asociada a la toma de decisiones operativas (invertir/no invertir, ampliar/reducir, incorporar/expulsar); en el segundo caso, el de las personas, la información se refiere a la producción de acciones (ir/no ir, hacer/no hacer, participar/no participar).<sup>7</sup>

Distinguir si la información es relativa a personas u organizaciones adquiere importancia por las expectativas de uso de la información que tiene quien la entrega. El uso organizacional de la información es abiertamente distinto al uso personal de ella. Si quien entrega la información delinea sus expectativas en torno al empleo organizacional de esta la proyección de las propias operaciones, o acciones en el caso de personas, será distinta si es que las expectativas giran en torno al uso individual de la información. Cuando un cajero de banco guarda el dinero que recibe en su bolsillo y no en la caja, las expectativas de los depositantes (personas) y del propio Banco (organización) se ven frustradas. Lo mismo ocurre con lo que en el lenguaje natural se conoce como *derecho a réplica*. Cuando se ha *injustamente aludido* a una persona a través de los medios de comunicación de masas, el aludido tiene constitucionalmente el derecho rectificar la información entregada. La ausencia de réplica, más allá que pueda ser interpretada por la opinión pública como la aceptación de los cargos imputados, defrauda tanto las expectativas de la Constitución (institución -sistema jurídico, política), la de los medios de comunicación (organizaciones) que puedan juzgar interesante la

---

<sup>6</sup> Guzmán, Eugenio, op.cit., p. 212.

<sup>7</sup> El problema con las informaciones respecto de instituciones, organizaciones o personas, es ciertamente mucho más complejo que esto. Al introducir el concepto de sistema, la cuestión adquiere aún mayor complejidad. Lo mismo puede decirse respecto del problema de la libertad de expresión que afecta a individuos, organizaciones e instituciones y que se conecta no sólo a la cuestión de la producción de información, sino también a "su difusión efectiva mediante el sistema informativo de carácter social en funcionamiento (...). Si esto es correcto, la facultad de expresarse que se garantiza expresamente a todas las personas impone a ciertas personas -los medios de comunicación social [desde nuestra perspectivas éstas serán organizaciones]- el deber de recoger esa manifestación y de difundirla. O, dicho más precisamente, las someta a la prohibición de no hacerlo deliberadamente." Sierra, Lucas, «¿Tenemos derecho a ser aludidos?. Indicaciones al proyecto sobre Ley de Prensa», en Serie *Puntos de Referencia*, No. 160, Centro de Estudios Públicos, Santiago, 1995, p. 3.

polémica, y la de quien quiere una aclaración de lo afirmado (y que pueden no ser solamente los directamente implicados).<sup>8</sup>

Si retomamos esta discusión desde la perspectiva más abstracta de los sistemas sociales, podemos construir ahora un esquema general en relación al problema de la regulación y la intervención social: A todo sistema social lo cruza una doble condición que se expresa en un mismo instante: los sistemas existen y funcionan (o funcionan y existen) y por ello se observan unos a otros en una relación de coexistencia y coevolución que hace necesaria la coordinación tanto de sus consecuencias en el entorno, así como de las estructuras de expectativas en las cuales se sustentan.

Las operaciones de los sistemas (las acciones de las personas, los programas de las organizaciones, la semántica de las instituciones) tienen consecuencias para sí mismos y para el entorno. Por ello, la regulación y la intervención nunca dejan de existir. Para fungir como sociedad los sistemas se coordinan por el ajuste de su propia complejidad interna a la complejidad del entorno (lo que Ashby llamó el *requisite variety* -variedad requerida), y esa coordinación es fuente primaria y «natural» de regulación. Los problemas surgen cuando las estrategias de coordinación dan paso a estrategias de colonización. En estos casos, por ejemplo, la economía amenaza el medio ambiente con explotación y polución, la moral universal penetra la intimidad por medio de legislaciones o sanciones simbólicas, el poder de la política limita la justicia o la libertad económica, la educación manifiesta rincones oscurecidos por la religión. Cuando ello sucede adviene también regulación, una regulación que se preguntará ¿cómo introducir una «racionalidad ecológica» en la economía, o una «racionalidad de la intimidad» en la moral, o «racionalidad jurídica» en la política, o una «racionalidad del saber» en la religión. Llamaremos al primer tipo de regulación, aquella que se produce *naturalmente* por la coordinación de complejidades, una *regulación de primer orden*, y al segundo tipo de regulación, caracterizada por la valoración de las racionalidades sistémicas, una *regulación de segundo orden*.

Primer orden y segundo orden de la regulación, no tiene que ver con una jerarquía de regulaciones ni con su aparición en el contexto de la exposición, sino que está estrechamente relacionado al modo en que ambos tipos de estrategias observan, es decir, se vincula a la distinción entre observación de primer y segundo orden. En palabras de Luhmann, "La observación de segundo orden requiere, forzosamente, que se sugiera a otro observador que él es capaz de distinguirse a sí mismo y a su entorno;

<sup>8</sup> Ver al respecto el texto de Sierra. Una interesante distinción se introduce aquí respecto del derecho a réplica. La respuesta ante alusiones injustas a través de los medios de comunicación está amparada constitucionalmente, sin embargo, concluye Sierra, la réplica por omisión (es decir, por la no aparición en los medios) no. La razón está en que obligar a los medios de comunicación a difundir algo que no han seleccionado a partir de sus propias operaciones de observación, atenta contra su autopoiesis. En palabras del autor: "Forzar a los medios informativos a difundir algo que ellos han optado por no incluir implica imponerles criterios externos y ajenos. La libertad de informar implica autonomía en la selección de los criterios en atención a los cuales se selecciona el material informativo. La imposición de otros criterios viola esta autonomía". Sierra, Lucas, *ibíd.*

no importa si en el caso individual, en el cual él es observado, se observe a sí mismo o a su entorno."<sup>9</sup> La observación de segundo orden debe atribuir a los sistemas que observa la misma capacidad de observar el entorno que activa su observación, es decir, debe atribuir reflexividad a ellos. La observación de primer orden puede conformarse con diferenciar los sistemas del entorno, sin atribuirles la capacidad reflexiva de observarse a sí mismos (o a otros) como observadores.

En este sentido, la regulación de primer orden se constituirá sin referencia a la manera en que los otros sistemas operan, a diferencia de la regulación de segundo orden que sí atribuye a los otros sistemas la capacidad de regular regulaciones. Las consecuencias predominantes de estos tipos de regulación en relación a la diferencia sistema/entorno, la apreciamos en la figura 2.

	Sistema	Entorno
Regulación de Primer Orden	Desdiferenciación	Co-presencia
Regulación de Segundo Orden	Coordinación por interpenetración	Coordinación por acoplamiento estructural.

Figura 2: Tipos de regulación social.

La intervención en las operaciones de los sistemas con regulaciones de primer orden, trae como consecuencia la producción de desdiferenciaciones que se hacen más agudas mientras mayor es la distancia en la fuerza simbólica de los medios de comunicación involucrados. El poder (política) y el dinero (economía) son dos de los medios de mayor fuerza simbólica de la sociedad; una regulación de primer orden a partir de ellos sobre las operaciones de otros sistemas, generaría profundas alteraciones en el marco de la diferenciación social. La coordinación de las

<sup>9</sup> Luhmann, Niklas, *Sociología del riesgo*, op.cit., p. 279.

comunicaciones familiares a través del dinero y no por medio del amor o los vínculos de intimidad, corporales o no (sexo, cariño, atención, cuidados), son un buen ejemplo de esta desdiferenciación.<sup>10</sup>

Por su parte, las intervenciones de primer orden en el entorno de los sistemas traen consigo espacios de co-presencialidad de sistemas. En estas situaciones, cada sistema reduce a su modo la complejidad social y opera según esa reducción. La coordinación se logra en tanto estos ámbitos mantienen sus límites de sentido invariados. Como esto es altamente improbable, en general, las regulaciones de primer orden sobre el entorno, devienen regulaciones de primer orden sobre el sistema. En las relaciones comunitarias esta transformación aparece con continuidad. Los habitantes de un edificio de departamentos pueden regular sus propios modos de operación a partir de las operaciones de los otros, por ejemplo, evitando el encuentro al preferir bajar por las escaleras antes que por el ascensor, o provocándolo saliendo al encuentro de voces o puertas que se abren. Sin embargo, esta regulación por presencia se rompe, por ejemplo, ante ruidos molestos. En tales casos, la intervención de las operaciones de quien provoca el ruido puede tomar la forma de golpes en la paredes, llamados telefónicos, solicitudes personales, o se puede recurrir a un agente externo a la comunidad: la fuerza pública.

En el nivel de la regulación de segundo orden, cuando la intervención se ejecuta en el sistema, las consecuencias se estructuran en torno a una coordinación por interpenetración. Existen aquí también riesgos de desdiferenciación, pero son menores que en la regulación de primer orden precisamente por la reflexividad que se reconoce y se atribuye a ambos sistemas. En la coordinación por interpenetración un sistema ha intervenido la complejidad de otro condicionándola, con lo que su propia complejidad también se condiciona. En las llamadas economías planificadas se presentan situaciones de este tipo. La política interviene la complejidad económica y condiciona su operación no sin antes haber reducido bajo sus propios códigos la complejidad del sistema económico. Los productos de esa operación condicionada, no obstante, seguirán siendo productos económicos, lo que muestra la permanencia de un nivel autopoietico básico. En un nivel micro, las relaciones entre padres e hijos al interior de la familia adquieren características regulativas similares. La extraordinariamente alta complejidad del entorno de un recién nacido le hace muy difícil la intelección del mundo sin la interpenetración de complejidades con su padres (padres sociales, por cierto, no necesariamente biológicos). Los padres, por su parte, deberán adaptar su complejidad a la (in)complejidad del nuevo miembro y socializarlo. Pero quien aprende, finalmente, es el niño, por lo que puede hablarse de una coordinación de complejidades y no de una formación alopoietica del individuo.

Finalmente, cuando la regulación de segundo orden opera en el entorno del sistema a regular, adviene lo que la teoría de sistemas conoce como *acoplamientos*

<sup>10</sup> Esto no tiene que ver con el carácter plurifuncional que, especialmente en contextos de modernidades periféricas (o abiertamente de sociedades tradicionales), puede presentar la estructura familiar.

estructurales. "Los acoplamientos estructurales reducen la complejidad entre el sistema y el entorno en la medida que seleccionan -privilegian- determinadas fuentes de irritaciones respecto de otras. Los sistemas acoplados entre sí provocan perturbaciones recíprocas, las cuales en los sistemas respectivos pueden ser percibidas (y tal vez aprovechadas) como oportunidades para la construcción de estructuras de expectativas."<sup>11</sup> La regulación de segundo orden sabe de la capacidad de regular que tienen los sistemas regulados, por eso abre ante ellos la posibilidad de acceder a nuevas informaciones con potencial estructurante. La regulación de segundo orden a través de los acoplamientos estructurales apela a la reflexividad de los sistemas involucrados, a su capacidad para tematizar a otros y a sí mismos como presentes y observantes. En este sentido, los acoplamientos estructurales no sólo dan cuenta de la co-presencialidad de los sistemas sino también -y más que nada- de su co-evolución. La figura del contrato como acoplamiento entre sistema económico y jurídico, las organizaciones territoriales como acoplamientos entre los ámbitos de intimidad y la comunidad, son ejemplos de ello.

Con todo, y a pesar de las diferencias que hemos establecido, la regulación sólo podrá estar referida a complejidades, sea a la complejidad del sistema o a la del entorno. La coordinación que logran los sistemas obedece al *ofrecimiento recíproco* de estas complejidades. Bajo este marco, el concepto de intervención como acto de regulación, debe redefinirse atendiendo a su capacidad de interpenetración de la complejidad sistémica o de coordinación de la complejidad del entorno. Utilizamos aquí el concepto de intervención como estrategia de regulación, como operación productora de las regulaciones de complejidades. En este sentido, el concepto de intervención es por tanto distinto de otros términos como proyecto, programa, plan y política social. No se interviene la realidad social únicamente a través de la formulación e implementación de proyectos (los niveles más empíricos de la intervención), y que podríamos denominar *concepto ingenuo de intervención*. Esta última, para estar bien constituida debe, necesariamente, tener un fundamento sustantivo que otorgue coherencia a cualquier acción realizada y, por otro lado, tiene que asumir que aquella población conocida en el lenguaje tradicional de la intervención como *población objeto* no es la única instancia social afectada por la intervención. En este sentido, podemos señalar que la intervención social puede observarse operando sobre tres niveles integrados:

### Nivel A de la intervención.

En este nivel la intervención puede ser entendida como la interpenetración de complejidades (sea de primer o segundo orden) de diversos sistemas sociales cuyas operaciones tienen consecuencias deseadas (producto de la regulación de segundo orden) o indeseadas (producto de la regulación de primer orden) para el entorno. Así también en este nivel operará la coordinación de complejidades del entorno de los

<sup>11</sup> Chávez, Miguel, «La sociología y el desafío ecológico: una perspectiva sistémica», en CIPMA, *Ponencias del 5° Congreso sobre medioambiente*, Santiago, 1995.

sistemas implicados en el proceso interventor, es decir, el manejo de las consecuencias o la *condicionalización de las condiciones* del contexto operativo de los sistemas. En este sentido, hablaremos de intervención, por ejemplo, ante procesos tales como la intervención del medio ambiente o la regulación normativa que ejerce el sistema jurídico sobre la familia a través de programas tales como la ley de violencia intrafamiliar.<sup>12</sup>

### Nivel B de la intervención.

Este segundo nivel, apunta a considerar la intervención en el sentido de políticas sociales ejecutadas a través de programas o proyectos. En esta perspectiva, es requisito entender que la intervención a través de una política social referida a un sector de la población, supone, a lo menos, dos interacciones con el resto de la sociedad. La primera de ellas es que los recursos destinados a una política social específica no podrá destinarse a otras que también lo requieran; la segunda, que los cambios provocados en una población afectan necesariamente a otra. La reflexividad de esta situación puede estar controlada o no, es decir, puede estructurarse bajo el esquema de las regulaciones de primer o segundo orden.

En este sentido se apela a la autonomía del proceso interventor. Ciertamente es un proceso reflexivo que interviene intervenciones, es decir, que desarrolla observación de segundo orden y que puede proyectar las consecuencias de su manejo de complejidades más allá del espacio directo de intervención; una política social destinada a jóvenes, por ejemplo, afecta directamente al tema de la familia. Por ello, la regulación trae paralelamente la necesidad de mayor regulación (legislación sobre la familia) que se enfrenta con la autonomía de los sistemas que pugnan por su desempeño.

### Nivel C de la intervención.

Este tercer nivel pretende dar cuenta de la relación que se establece entre personas al momento de la intervención.<sup>13</sup> La producción de la intervención social, sea en el nivel de los sistemas sociales o a nivel de las políticas sociales, requiere de

---

<sup>12</sup> Ciertamente la economía no desarrollará intervención sólo sobre el medio ambiente, o el sistema jurídico sólo sobre la familia. En los hechos, la regulación supone la interpenetración de las complejidades de sistemas o su coordinación por el entorno, con lo que la posibilidad de intervenir se abre para todo sistema social sobre todo sistema social.

<sup>13</sup> Entendemos el concepto de *persona* en un sentido técnico, como estructura de expectativas. Como señala Luhmann: "Al utilizar el término *personas* no nos referimos a sistemas psíquicos, mucho menos a seres humanos integrales. Una persona está mejor constituida para poder ordenar expectativas de conducta redimibles por ella y sólo por ella. Alguien puede ser persona para sí mismo y para otros. El ser persona implica atraer y fijar con su sistema psíquico y su cuerpo expectativas hacia sí y también expectativas propias y ajenas." Luhmann, Niklas, *Sistemas sociales*, Universidad Iberoamericana/ Alianza Editorial, México, 1991.

personas para realizarse como operación real de intervención. Esto introduce una serie de variables que un modelo de intervención debe considerar, variables principalmente relacionadas al conflicto de las interpretaciones acerca de lo que cambia o permanece. Con ello se abre el espacio a la dimensión hermenéutica de la intervención.

De este modo, si analizamos un programa de intervención, habrá que tener en cuenta que éste está referido a la interpenetración de complejidades de sistemas o a la coordinación de las complejidades de sus entornos. Se deberá igualmente considerar el carácter resonante de la intervención, es decir, sus consecuencias de primer o segundo orden en el entorno (esto es, en otros sistemas) y el hecho que su realización involucra personas, quienes, a través de acciones, participan de operaciones tendientes al desarrollo del programa interventor. Es decir, el concepto de intervención que proponemos se inicia en una premisa: su observación es holística. Sobre ello profundizamos en la siguiente sección.

### III. Racionalismo e irracionalismo en la intervención social

#### A. Holismo e intervención: crítica del racionalismo regulativo.

La intervención de la realidad social puede ser asumida como un tema esencialmente práctico o como uno fundamentalmente teórico. En ambos casos, sin embargo, hay tras la intervención o tras la intención de intervención, supuestos de orden epistemológico que dan cuenta del *por qué, cómo y para qué* de ella.<sup>14</sup> Es decir, estemos en una perspectiva fundamentalmente pragmática de la intervención social o en otra que busque el correlato empírico de modelos abstractos, existe siempre, explícitamente o no, supuestos acerca del mundo (social, en este caso) y supuestos acerca de la naturaleza y propósito de la intervención; supuestos ambos que caen dentro de un ámbito que pudiésemos denominar el ámbito epistemológico de la intervención de la realidad social.

De este modo, señalar que cualquier intervención social es en su totalidad una cuestión de orden técnico, y que por tanto puede prescindirse del tema teórico que sustentaría tal intervención, es ya una postura epistemológica acerca de la naturaleza y sentido de las acciones concretas que supone la intervención social. De hecho, como M.P. Quinn lo señala, la consideración de la intervención social desde un plano puramente técnico, estaría asociada a uno de los dos paradigmas básicos que el autor distingue en su análisis del tema: tal es el paradigma positivista.<sup>15</sup> En esta sección sustentamos la tesis de la existencia de una alta correlación entre este paradigma, la intervención tecnocrática y las premisas racionalistas de lo que en algún momento se llamó planificación social y que hoy se conoce como programación social.

Sea a través de los -a veces- titánicos esfuerzos de observación y recopilación de datos (ahí está el caso de Linneo en las ciencias de la naturaleza, el de Pavlov en

---

<sup>14</sup> Esta situación puede ser dramática cuando la intervención es puramente intuitiva. Las consecuencias de un intervención de este tipo las sufren personas y afectan la autonomía de los sistemas implicados. De ahí la necesidad de un marco regulatorio sustantivo. Como afirma M.P. Quinn, "Mi interés subsecuente en los paradigmas se ha enfocado en que la mayor parte de la investigación, evaluación y análisis de políticas sociales está basado en el hábito más que en la atención a un intento de apropiación metodológica." Quinn, M.P., *Qualitative evaluation and research methods*, SAGE, 1990, p.38.

<sup>15</sup> Quinn apunta básicamente a la existencia de dos paradigmas de investigación: "(1) positivismo lógico, que usa métodos cuantitativos y experimentales para probar generalizaciones hipotético-deductivas, (2) la investigación fenomenológica, que usa los enfoques cualitativos y naturalistas para comprender la experiencia humana inductiva y holísticamente a partir de los contextos de la acción." Quinn, M.P., op.cit., p.38.



psicología, o el de Franz Boas o Malinowski en la antropología), de la rigurosa contrastación de teorías en *el mundo de las cosas* (piénsese en los minuciosos viajes de Darwin motivados por los contrastación de su teoría de la evolución de las especies, o en las extenuantes horas que Durkheim -sin computador alguno- tuvo que invertir para desarrollar su pionero estudio estadístico en *El suicidio*), o de la introducción de la lógica y el razonamiento estadístico en la construcción teórica de las ciencias del espíritu, el positivismo logró una posición de privilegio en la escena social interdisciplinaria durante buena parte del siglo XX. Y habiéndolo logrado en el plano de la teoría de la sociedad, también lo logró en la praxis de su intervención, siendo probablemente el ejemplo más extremo y dramático el período histórico de la denominada Unión Soviética, ese laboratorio racional de ventanas cerradas y celosos vigilantes.<sup>16</sup>

En múltiples sentidos la URSS llegó a ser un modelo: un modelo político-económico de lo que a cualquier precio debía ser imitado, o de lo que a cualquier precio debía ser rechazado. Pero fue además un espacio de experimentos, donde la regulación de la sociedad se constituyó como producto de una política racionalista de control que articuló un marxismo de segunda mano y las formas más radicales del positivismo de la época. La intervención y regulación de la sociedad fundada en tales premisas no podía ser sino sociológicamente catastrófica. Si el positivismo tenía debilidades teóricas en relación a la interpretación de la sociedad, en la praxis ellas se hicieron incontrolables: políticamente el mundo se dividió en bloques; científicamente la indisociabilidad de lo empírico y lo teórico, especialmente en el mundo de la ciencias sociales, se hizo indiscutible.

El dilema del interventor racional que ordenaba la sociedad desde el panóptico, se asentaba en el carácter paradójico que había adquirido la razón, tal como lo expuso pesimistamente la Escuela de Frankfurt. Experiencias tales como los socialismos reales o el nazismo mostraban que las promesas de una vida asentada en la racionalidad se habían quebrado precisamente a causa de la intensificación de esa racionalidad. La regulación, intervención y control racional de la praxis eran los responsables del carácter unidimensional de la experiencia social, del fin de las libertades sistémicas e individuales y de la existencia de campos de concentración. La crítica de la Escuela de Frankfurt al capitalismo fue entonces una crítica orientada a determinar los fundamentos racional-irracionales de la modernidad. La pregunta era: ¿cuáles son los caminos de la razón en el capitalismo industrial?. Marcuse es particularmente claro en ello:

"nos encontramos ante uno de los aspectos más perturbadores de la civilización industrial avanzada: el carácter racional de su irracionalidad. Su productividad y eficiencia, su capacidad de incrementar y difundir las comodidades, de convertir lo superfluo en necesidad y la destrucción en construcción, el grado en que esta civilización transforma el mundo-

---

<sup>16</sup> Decimos Unión Soviética para identificar un determinado período histórico y lograr con ello diferenciar ese momento de la Rusia contemporánea.

objeto en extensión de la mente y el cuerpo del hombre hace cuestionable hasta la noción misma de alienación. La gente se reconoce en sus mercancías; encuentra su alma en su automóvil, en su aparato de alta fidelidad, en su casa, su equipo de cocina. El mecanismo que une al individuo a su sociedad ha cambiado, y el control social se ha incrustado en las nuevas necesidades que ha producido."<sup>17</sup>

Más que un cuestionamiento de la alienación, la sociedad industrial avanzada es, en la interpretación de Marcuse, la realización positiva de ella. La alienación se vive en su plenitud. Como lo señala el propio Marcuse más adelante, "Esta identificación -de individuo y mercancía- no es ilusión, sino realidad. Sin embargo, la realidad constituye un estadio más avanzado de la alienación. Esta se ha vuelto enteramente objetiva; el sujeto alienado es devorado por su existencia alienada. Hay una sola dimensión que está por todas partes y en todas las formas."<sup>18</sup>

El control tecnológico es elemento preponderante del marco regulatorio racionalista. La dominación, señala Jay, "era ahora más directa y virulenta sin las mediaciones características de la sociedad burguesa. En un cierto sentido era la venganza de la naturaleza por la crueldad y la explotación de que el hombre occidental la había hecho objeto durante generaciones."<sup>19</sup> La sociedad industrial es una sociedad tecnológicamente dominada, el mundo devenía en irracionalidad precisamente desde el centro de la razón que pretendió alinearse a la Ilustración. El hombre y la naturaleza son objeto de tecnología. Sujeto y objeto se hacen irreconciliables. "La objetivación del mundo -señala Jay- había producido un efecto similar en las relaciones humanas. Como observó Marx, aunque restringiéndolo a un efecto del capitalismo, el pasado muerto había llegado a gobernar sobre el presente vivo."<sup>20</sup>

Así las cosas, la pregunta que surge es inevitable: ¿cuáles son los rasgos de las premisas teóricas y epistemológicas del positivismo que permiten, a nivel de la praxis, configurar un tipo de intervención y regulación social particular, que en variados casos puede llegar a violentar las condiciones de existencia social? En un ya clásico estudio acerca de los problemas teóricos de la antropología, el español José Ramón Llobera ha identificado lo que, en la línea de Gastón Bachelard, es posible denominar obstáculos epistemológicos para el desarrollo de la ciencias sociales. Llobera señala cuatro: el mecanicismo, el materialismo vulgar, el inductivismo y el empirismo. El primero de ellos hace referencia a la idea de causalidad directa y unilineal; el segundo, a la identificación de los elementos tecnoeconómicos como base del cambio -y la estabilidad- institucional y cultural de la sociedad; el tercero apunta a la necesaria derivación de teorías a partir de los hechos y el último contendría, según

<sup>17</sup> Marcuse, Herbert, *El hombre unidimensional*, Ariel, Barcelona, 1987, p.39.

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p.41. En este mismo sentido apuntan postmodernistas como Jean Baudrillard al hablar de *hiperrealidad*.

<sup>19</sup> Jay, Martin, *La imaginación dialéctica*, Taurus, Madrid, 1989, p. 414.

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p.421.

Llobera, un principio ontológico a partir del cual es posible afirmar que "los universales o leyes se hallan al nivel empírico (de la conducta)."<sup>21</sup>

Llobera acuña el concepto de *externalismo teórico* para indicar una situación de dependencia que las ciencias sociales tendrían respecto de las ciencias físico-naturales, y que se vería reflejada en la aceptación acrítica de sus formas de construcción teórica. El mecanicismo, el materialismo vulgar, el inductivismo y el empirismo devienen obstáculos para las ciencias sociales pues su objeto presenta características radicalmente distintas al objeto de las ciencias físico-naturales. Probablemente, señalará Llobera, el mecanicismo, el inductivismo o el empirismo hayan sido centrales para la institucionalización científica de las regularidades teóricas en el ámbito físico-natural, pero en el continente de las ciencias del espíritu tales formulaciones carecen de productividad teórica, y antes que revelar las formas y las interpenetraciones de un cierto contexto social, más bien simplifican en extremo su presentación y por tanto lo oscurecen.

Bajo esta condición de asociación de racionalismo y positivismo en el marco operativo de la intervención social que hemos venido describiendo, se dejan de lado dos problemas fundamentales. Uno de ellos es que se niega la posibilidad de considerar al proceso y los actos de intervención, como actos sociales; tan sociales como lo social que es intervenido. De esta manera, pareciera que los sociólogos, planificadores sociales, programadores, en general, los *sujetos de la intervención*, provienen de un mundo no social, un mundo distinto a aquel con el cual trabajan. Y es precisamente por ello que aparece la categoría de *objeto* para designar a aquellos para quienes la intervención es dirigida; objeto como instancia pasiva, como depósito de posibilidades de experimentación, como ámbito de recepción estrategias técnicas de cambio conductual o de cambio mental. Lo social es, finalmente, comprendido como *lo otro*, como lo distinto que, por distinto, debe ser sujeto a cambio.

Una segunda consecuencia surge de la consideración de la intervención social como expresión racional y tecnocrática de la regulación social. Esta se revela en el plano de la evaluación de los resultados. Si prima una opción técnica sobre una opción sustantiva, los resultados de la intervención serán evaluados únicamente en función del cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos propuestos en el programa de la acción interventora. Esto significa que la evaluación no es una evaluación del impacto de la intervención en la sociedad, sino una evaluación del programa de intervención, por ejemplo, de cuán correctamente fueron seguidos los pasos definidos en la calendarización de actividades o del porcentaje de cumplimiento de ellas.

El modo de salvar estas dificultades que surgen de una consideración puramente racionalista y técnica del proceso de intervención de la realidad social, pasa por la consideración de tal proceso como uno fundado en una aproximación epistemológica definida. Es decir, desde nuestro punto de vista, la intervención de la realidad social debe necesariamente tener un fundamento teórico-epistemológico

<sup>21</sup> Cf. Llobera, José Ramón, *Hacia una historia de las ciencias sociales*, Anagrama, Barcelona, 1980, p. 70.

distinto al racional-tecnocrático que otorgue sentido a la acción práctica. La opción asumida para la interpretación y diseño de estrategias interventoras es la de la teoría de sistemas sociales autorreferenciales. Mediante una consideración autorreferencial de los sistemas sociales, el interventor es también parte activa del sistema intervenido, es decir, se interviene la sociedad desde la sociedad, sea en el acoplamiento de complejidades del entorno o en la interpenetración de la complejidad del sistema. Como señala Keeney respecto de la terapia sistémica, que en el sentido descrito es también una intervención:

«Cabría concebir la situación terapéutica como organizada de una manera más compleja: en tal caso, las conductas de terapeuta y cliente serían intervenciones destinadas a alterar, modificar, transformar o cambiar la conducta del otro de un modo que resuelva el problema de éste. Dicho de otro modo, no sólo el terapeuta trata a los clientes, sino que al mismo tiempo los clientes tratan a los terapeutas. Este encuadre considera que las conductas de cliente y terapeuta están circular o recursivamente conectadas. En una organización tal de los sucesos, toda conducta es a la vez una causa y un efecto (o una intervención y un problema) respecto de todas las demás que acontecen en ese contexto.»<sup>22</sup>

En el sentido señalado la acción de intervención social involucra tanto a intervenidos como a interventores; se asume, por tanto, que ambos son parte del mismo mundo. La distancia ontológica que separaba al sujeto del objeto se pierde en la recursividad de las operaciones de intervención, en la recursividad de los programas que actúan sobre la realidad social. De este modo, si la intervención es objeto de sí misma y si intervención y sistema social existen paralela y coordinadamente, entonces la evaluación de resultados es una evaluación de la relación entre intervención y sistema intervenido. Se supera, en este sentido, la dificultad que para la opción técnico-racionalista representaba la evaluación, pues aquí lo evaluado no es ya el programa de intervención, no es el porcentaje de cumplimiento de sus actividades, sino la instancia nueva que resulta de la recursividad de intervención y sistema, es por tanto evaluación del programa de intervención y de sus consecuencias para el sistema intervenido y su entorno (otros sistemas), pero no por separado, sino en un mismo acto.

En este sentido, la intervención adquiere un carácter holístico sustentado en auto-observaciones y hetero-observaciones que finalmente abren la posibilidad de la coordinación de complejidades. A partir de esto, dos nuevas dimensiones se introducen para sustentar este carácter holístico de la intervención. La primera de ellas (a la cual ya hemos hecho alguna referencia) es (a) la programación de la intervención, y el segundo, (b) la reconsideración de la dimensión hermenéutica de la vida social y con esto de la investigación cualitativa.

La programación de la intervención puede ser abordada a través del concepto

---

<sup>22</sup> Keeney, Bradford, *Estética del cambio*, Paidós, Barcelona, 1991, p.35.

de estrategia.<sup>23</sup> En este sentido la estrategia implica dotar de un sentido unitario a la intervención, un sentido que escapa a las particularidades de la intervención en sí, es decir, que escapa, o más bien, va más allá de los objetivos planteados en los proyectos, planes o programas, y que vincula el plano de la realización factual de la intervención con el plano de su fundamentación sociológica. La intervención es enfrentada en esta dimensión a una justificación de su existencia, al sentido último que le otorga coherencia a su presencia. Se pide de ella que responda a la pregunta por la constitución y legitimación de su orientación hacia el mundo. En este sentido, la estrategia de la intervención es llamada a proponer una especie de *reglas de juego* que definen no sólo aquel camino que la propia intervención debe seguir, sino también aquel que teórica y socialmente le está vedado.

De acuerdo con esto, la estrategia puede ser considerada como una temporalización de la intervención que introduce la diferencia *antes-después* en el proceso de regulación y que al hacerlo se observa a sí misma como recuperación del futuro en el presente. Gracias a esto, la intervención comienza por el principio (y no por otro momento), preguntando el nombre de las personas, por ejemplo, o diagnosticando una situación social específica. Así, con la temporalización de la intervención posibilitada por la estrategia, se forman estructuras de expectativas que permiten reducir la incertidumbre provocada por el proceso interventor: todos tendrán alguna idea de cuál será el próximo paso, aún cuando estas ideas no serán ciertamente idénticas.<sup>24</sup>

Un segundo plano de análisis que aparece de particular relevancia y que de alguna manera viene a responder a nuestra pretensión de una intervención social no racional, es la reconsideración de la dimensión cualitativa en la investigación y evaluación de los fenómenos sociales. La intención es la recuperación o integración del enfoque cualitativo al problema de la intervención social. Aquello, no obstante, no implica la eliminación de la dimensión cuantitativa del análisis. Hacerlo de tal forma supondría que la *perspectiva holística* derivaría únicamente en un enfoque fenomenológico de la realidad social, haciendo abstracción de la posibilidad de acceso a una generalización de los postulados acerca de la conducta social, como lo permite un enfoque cuantitativo.<sup>25</sup> Este es el tema de nuestra próxima sección.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> En palabras de Quinn, "Una estrategia es un marco para la acción. Una estrategia provee de una dirección básica. Permite que tareas aparentemente aisladas aparezcan unidas; conduce los esfuerzos separados hacia un propósito común e integrado." Quinn, M.P., op.cit., p.36.

<sup>24</sup> Esto haciendo abstracción de la posibilidad del engaño, es decir, de la falsedad de una estrategia o de una intención declarada.

<sup>25</sup> Esta es precisamente la particularidad de este tipo de aproximaciones. Como señala Quinn, "La ventaja del enfoque cuantitativo es que es posible medir las reacciones de una gran cantidad de gente sobre un conjunto limitado de ítemes, lo que facilita la comparación y el manejo estadístico de los datos." Quinn, M.P., op.cit., p.14.

<sup>26</sup> Desde el análisis de Quinn, el modelo holístico asume ciertas características:

- a. Énfasis naturalista. Supone el estudio del mundo real y la recopilación de lo que ahí ocurre sin una mediación manipulativa por parte del investigador.
- b. Análisis inductivo como forma de introducirse en los detalles de la vida social; implica la

## B. La intervención como observación etnográfica.

En un texto denominado *Autopresentación de Hans Georg Gadamer* de 1977, el autor de la trascendental obra de filosofía hermenéutica *Verdad y método*, escribe: "Cuando apareció el libro -con un título que sólo decidí durante la última impresión- no estaba muy seguro de no haber llegado demasiado tarde y de no haber escrito una superfluidad. Porque era de prever el protagonismo de una nueva generación dominada en parte por las expectativas tecnológicas y en parte por el talante de la crítica de la ideología."<sup>27</sup> Probablemente Gadamer llegó tarde para evitar esa dominación, pero temprano para colaborar a contrarrestarla.

La recuperación del problema hermenéutico para las ciencias sociales y para el tema de la regulación social, es vital, toda vez que la cuestión de la comprensión es el punto de llegada de los procesos sociales comunicativos.

Como lo expresáramos en el apartado anterior, la *programación*, en su versión técnico-racional, viene a ser la objetivación de la conciencia tecnocrática moderna; un intento de dominar ya no la naturaleza, sino la propia sociedad. Se trata de una praxis homogenizadora que busca violentar la heterogeneidad de los saberes culturales sobre la base de una práctica civilizadora racional. La programación, en su versión técnica, es el instrumento que la conciencia tecnocrática positivista se crea para pensar e intervenir la sociedad como objeto y para objetivar el pensamiento en ella y acerca de ella.

Creemos, sin embargo, que la conciencia tecnocrática moderna no ocupa todos los espacios de la constitución de saberes. Hay sectores del conocimiento para los cuales la reflexión acerca de la sociedad debe asumirse desde la sociedad misma. Esto puede conducir a un replanteamiento del tema de la programación y la intervención social.

- 
- c. orientación a la práctica antes que la comprobación de razonamientos hipotético deductivos. Consideración del sistema estudiado como un sistema complejo que en tanto totalidad es más que la suma de sus partes. Como afirma Quinn, "se asume que la descripción y la comprensión del contexto de la acción social es esencial para la comprensión de lo observado." (Quinn, M.P., op.cit., p. 49). En este sentido los conceptos que aparecen centrales son conceptos tales como *complejidad*, *contexto*, *interdependencia*. Por ello la investigación cualitativa se hace necesaria, pues el enfoque cuantitativo "simplifica la complejidad de la experiencia real, oculta factores no susceptibles de cuantificación, y hace difícil observar el impacto del programa como un todo."(Ibíd., pp. 50-51).
- d. Contacto directo con la gente y la situación estudiada. Aparece la categoría fenomenológica central de la *verstehen* (comprender) como una orientación cuya particularidad estriba en que "los seres humanos pueden ser comprendidos de una manera diferente que otros objetos de estudio, puesto que los seres humanos tienen propósitos y emociones; hacen planes, construyen culturas y se aferran a valores que afectan su conducta."(Ibíd., p. 56).
- <sup>27</sup> Gadamer, Hans-Georg, *Verdad y método II*, Ediciones Sígueme, Salamanca, 1994, p. 388.

Definir una empresa tal, supone, en primer lugar, desembarazarse de la idea de una razón universal objetivada en la intervención social tecnocrática, así como también desembarazarse de la idea de la evaluación de la intervención como instrumento que mide la desviación de los procesos sociales respecto de aquella razón universal. Lo que se nos aparece a la vista es, más bien, la variabilidad cultural, la heterogeneidad de los «juegos de lenguaje»<sup>28</sup>, las formas variadas en que las diversas sociedades y los diversos grupos sociales enfrentan los procesos de cambio a corto, mediano o largo plazo. De ahí que llamemos a este tipo de intervención, una *intervención irracionalista*. ¿Es legítimo, como lo hace la conciencia tecnocrática, la programación e intervención racional y la evaluación técnica, subsumir la heterogeneidad que hace posible la socialidad, en fórmulas abstractas con pretensión de representatividad y naturaleza sesgada? A nuestro entender, la intervención social, en tanto sea efectivamente social, debe atender al sustrato comunicativo que subyace al proceso, de otro modo, se refiere a un objeto constituido por sí misma, que no es el objeto social que dice analizar.

Creemos que un acercamiento a la labor etnográfico-antropológica, puede ser un vínculo fructífero para la re-definición de la intervención social, en tanto aquella está justamente preocupada de crear métodos y categorías para la heterogeneidad. Es en este sentido que proponemos el acercamiento de la intervención a la etnografía.

La realización del trabajo etnográfico supone más que la posibilidad de una descripción detallada de la forma y expresión conductual de las relaciones sociales de una sociedad cualquiera. De ser heurísticamente apropiada, la etnografía debe intentar reconstruir socialmente sus descripciones, es decir, otorgarles su sentido, capturando el componente simbólico de la acción de comunicación. Como señala Goodenough

"El gran problema de una ciencia del hombre es el de cómo pasar del mundo objetivo de la materialidad, con su variabilidad infinita, al mundo subjetivo de la forma tal como éste existe en lo que por falta de un término mejor, tenemos que llamar los espíritus de nuestros congéneres humanos."<sup>29</sup>

Tal cuestión asume una posición trascendental desde el momento en que la antropología se adjudica "ese dominio de la semiología que la lingüística no reivindica para sí"<sup>30</sup> y que supone el encuentro con sistemas de signos tales como "lenguaje mítico, signos orales y gesticulares de los que se compone el ritual, reglas de matrimonio, sistemas de parentesco, leyes consuetudinarias, ciertas modalidades de cambio económico"<sup>31</sup>, instancias que ponen de manifiesto que el modo comunicativo de lo social es esencialmente semiótico y simbólico. De esta forma, "para la

<sup>28</sup> Cf. Lyotard, Jean-François, *La condición postmoderna*, Cátedra, Madrid, 1991.

<sup>29</sup> Goodenough, Ward, «Cultural anthropology and linguistics», en D. Hymes, comp., *Lenguaje in culture and society*, Harper and Row, New York, 1980, pp. 36-39. Traducción nuestra.

<sup>30</sup> Lévi-Strauss, Claude, *Elogio de la antropología*, Siglo XXI, México, 1968, p.20.

<sup>31</sup> *Ibid.*

antropología, que es una conversación del hombre con el hombre, todo es símbolo y signo que se ubica como intermediario entre dos sujetos."<sup>32</sup>

Aceptando lo anterior, es innegable que la realización de la etnografía supera la sola consideración del plano descriptivo como su rasgo definitorio, y accede a un universo en el que no sólo es posible, sino necesario, recuperar el sentido de la acción de comunicación para situarlo en la esfera de las significatividades involucradas en la praxis de las relaciones sociales. Así, la prueba de adecuación etnográfica no vendrá definida en términos objetivos, es decir por la fidelidad de las descripciones respecto de los hechos que «efectivamente sucedieron», sino por la capacidad de esas descripciones de contener en ellas la socialidad de lo que describen. En palabras de Goodenough,

"He dicho que una prueba de la adecuación de esta descripción es la de que no hace violencia a mi propia percepción, como informante, de la estructura de lo descrito. Esta es la prueba subjetiva de adecuación."<sup>33</sup>

O como lo afirmara años antes el más grande etnógrafo de la antropología clásica, Bronislaw Malinowski:

"Este objetivo [del etnógrafo] es en pocas palabras, captar el punto de vista del nativo, su relación con la vida, llegar hasta su visión de su mundo. Estudiar las instituciones, las costumbres y los códigos, o estudiar la conducta y la mentalidad sin el deseo subjetivo de sentir qué hace vivir a esas gentes, de entender la sustancia de su felicidad, equivale en mi opinión a renunciar a la mayor recompensa que podemos obtener del estudio del hombre."<sup>34</sup>

La intervención social, en tanto encuentre su asiento en la etnografía (o al menos en el espíritu diferenciador e irracionalista que la inspira), habrá de apartarse de cualquier supuesto objetivista o racional que impida captar, como lo escribe Malinowski, el «punto de vista del nativo». La acción social ha de ser evaluada de acuerdo a los criterios que el propio grupo social maneja para orientar sus comunicaciones y su acción. De este modo, lo racional o apropiado no lo juzga el interventor, sino los propios sujetos de intervención.

Lo que encuentra la intervención ya no es un mundo prefigurado de respuestas obvias, sino una autoimagen de las propias operaciones reales de los participantes. De ello, necesariamente hay que derivar que los instrumentos clásicos de intervención deben cambiar. Su modo debe adaptarse a la forma del grupo que evalúa; debe definir

---

<sup>32</sup> Ibid., p.23.

<sup>33</sup> Goodenough, Ward, «Yankee kinship terminology: a problem in componential analysis», *American Anthropologist*, No. 67, 1965, pp. 259-87. Traducción nuestra.

<sup>34</sup> Malinowski, Bronislaw, *Argonauts of the Western Pacific*, Dutton, New York, 1948, p. 25. Traducción nuestra.



el logro o no-logro, no por sí misma, sino por esa relación que vincula la intervención con la tradición que está siendo intervenida. La intervención debe aceptar que el grupo social tiene una verdad que quiere ser dicha, verdad que se expresa en sus acciones y en su comunicación. Reconocer tal hecho es una condición primaria para descubrir esa verdad en la investigación y para evaluar la acción social de acuerdo con ella, no de acuerdo con una razón prefigurada que antes que real se ha transformado en mito.

La realización de esta pretensión equivaldría a la constitución de una forma de trabajo de intervención en la que sería posible tender un puente entre el objetivo de la etnografía, esto es, la elaboración de descripciones que contengan elementos significativos desde la óptica nativa, y el marco social en que ellas se forman. Es en este contexto donde se hace necesario incorporar algunos elementos fundamentales del saber antropológico:

A. En la intervención de la acción social, la distinción entre componentes mentales, conductuales, emic y etic, puede ser de gran utilidad.<sup>35</sup> Los cuatro conceptos de esta distinción, se combinan y conforman cuatro categorías mediante las cuales es posible operacionalizar, por llamarlo de algún modo, las tendencias discursivas del grupo social en el que se realiza la intervención. Estas cuatro categorías son: (i) conductual emic, que expresa desde la óptica del individuo el punto de inicio, fin y cambio de una conducta determinada, (ii) mental emic, que señala la significación que el individuo atribuye a su acción, (iii) conductual etic, que describe, desde la posición del observador, en este caso el evaluador, las formas generales de dinámica y estructuración social y (iv) mental etic, que aporta interpretaciones, desde el plano de los conocimientos sociales del interventor acerca de las demás dimensiones (y también de sí misma, en el caso de la intervención que se considera a sí misma como parte del objeto que interviene). Así, los estatutos i y ii, estarán claramente vinculados a la óptica individual, sea en en plano conductual o mental, mientras que los estatutos iii y iv, en tanto no son definidos por actores de la situación, asunirán una perspectiva de sustrato generalista, referida a las mismas dimensiones conductuales y mentales.

B. El énfasis en la consideración de una perspectiva de intervención que vincule las dimensiones emic y etic de la vida social, así como los flujos conductuales y mentales de aquélla, lleva necesariamente a postular la relación entre dos niveles de análisis, el nivel micro y el macro, como otro momento clave de una aproximación etnográfica integrada. Lo que caracteriza una orientación micro es el análisis de "lo que la gente hace, dice y piensa en el curso de los procesos de interacción, cara a cara (...). Los estudios de nivel macrosociológico [en tanto] se ocupan de analizar procesos a gran escala y/o larga duración, así como las instituciones y los subsistemas sociales"<sup>36</sup>. El primero es el nivel de la acción social, en el que se "contempla la interacción entre dos actores como un microfenómeno (...). Sin embargo, tan pronto como tomamos en consideración los efectos posibles de esa interacción para terceros,

<sup>35</sup> Cf. Harris, Marvin, *El materialismo cultural*, Alianza, Madrid, 1987.

<sup>36</sup> Girola, Lidia, «Desafíos teóricos después de la crisis», en *Sociológica*, No. 20, 1992, pp. 159-181, 171.

podemos comenzar la investigación de una unidad social amplia la que, en términos relativos, aparecerá como un macrofenómeno.<sup>37</sup> Con ello, la intervención social ha de situarse no sólo en el plano de las descripciones particularizadas de los fenómenos micro, tampoco únicamente en las visiones estructurales o procesuales de largo plazo que caracterizan los macroanálisis, sino que la tarea está dirigida hacia un intento relacional de las conductas y significaciones individuales en el contexto de la corporalización y reflexividad de la sociedad como un todo.

C. Finalmente, una cuestión valórica. La intervención social no puede presentarse como moralmente neutra. El hecho que no asuma un criterio ordenador universal, no implica que esté ajena a una determinación axiológica. La intervención social se representa el tema de la heterogeneidad como valor fundante que debe ser preservado ante las pretensiones homogenizadoras de la conciencia tecnocrática. Sus criterios de evaluación, y los elementos que aquí hemos presentado, refrendan esta posición: la intervención es expresión plasmada de comunicaciones sociales de origen y fines diversos.

---

<sup>37</sup> Münch, Richard, «Parsonian theory today: in search of a new synthesis», en Giddens, A. y Turner, J., *Social theory today*, Polity Press, Cambridge, 1990, p. 138. Traducción nuestra.

#### IV. Teoría sistémica de la regulación e intervención social.

##### A. Tres premisas de la intervención social desde una perspectiva sistémica.

Desde el punto de vista de la teoría de los sistemas sociales autorreferenciales, la intervención de la realidad social está necesariamente asociada a una consideración de carácter dual respecto de los sistemas susceptibles de intervención. Esta condición dual de aproximación es instituida por la naturaleza de los propios sistemas y conduce a su revisión sobre la base de dos niveles distintos de análisis y las interrelaciones que ellos desarrollan entre sí y respecto del entorno. Tales son las instancias del código y los programas.

La operación de cada sistema funcional se asienta en el esquema del código binario. Cualquier comunicación efectiva, es decir, que tenga consecuencias (comunicativas) al interior de la sociedad depende de las posibilidades que las operaciones del código del subsistema específico entregue al funcionamiento de tal sistema. Los códigos se constituyen como construcciones totalizadoras que integran en un lado u otro de la distinción que producen todo cuanto cae bajo su dominio; excluyen una tercera posibilidad. Por esto, toda combinación contenida en ellos es contingente (ni necesaria aunque tampoco imposible), pero únicamente válida en el espacio de operación sistémica que el mismo código define y en cual le es imperativo actuar como criterio de selección de información mediante su comunicación sobre el entorno.

En el código se describe la clausura operacional de los sistemas. Tal clausura se desarrolla en torno al código, lo que posibilita la auto-reproducción (autopoiesis) de los elementos y relaciones que caracterizan a un sistema específico funcionalmente diferenciado. Esta condición de clausura es requisito de la apertura del sistema a informatizar el entorno desde sí mismo, o a hacer comunicable lo que no es comunicación pero sí es susceptible de ella.

Por su parte, los programas, como resultados de la recursividad del código, permiten la apertura de los sistemas al entorno. Por medio de ellos el código de un sistema puede establecer dependencias recíprocas con otro sistema, cuestión trascendente en una sociedad diferenciada que requiere y promueve la integración e interdependencia funcional para su operación.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> "Operations can therefore switch very quickly from the legal to the political or from the scientific to

"On the level of coding a system is differentiated by means of a binary scheme. At the same time it establishes itself on this level as a closed system (...) Programs, however, are given conditions for the situability of the selections of operations. On one hand, they enable a «concretizing» (or «operationalization») of the requirements that a function system has to satisfy, and on the other, they have to remain variable to a certain extent because of this. On the program level a system can change structures without losing its code-determined identity."<sup>39</sup>

Adviene con esto una primera cuestión relevante para comenzar a adentrarnos en el problema de la intervención sistémica de sistemas sociales. *Premisa número uno: los sistemas están clausurados en términos de sus operaciones (códigos), pero abiertos a la información del entorno (programas), y están abiertos por estar cerrados.* Esto nos conduce, nuevamente, a la proposición de una distinción al interior del sistema, aquella entre auto-referencia y referencia externa. Al afirmar la clausura operacional de los sistemas, estamos decididamente en la teoría de la autopoiesis, donde elementos y relaciones son producto del propio funcionamiento sistémico, funcionamiento que, como hemos descrito, no puede asir la complejidad total, constituyéndose mediante un orden recursivo y autológico. Pero los sistemas también requieren de su entorno; se distinguen como sistemas al diferenciarse de él y desde ese momento están siempre abiertos a la tematización de su complejidad. El sistema requiere de su referencia externa para reducir complejidad captando información desde el entorno e introduciéndola al sistema como comunicación.

Aquí nos permitimos introducir otro principio. *Premisa número dos: cualquier intervención sistémica no puede interferir las operaciones básicas del sistema a intervenir; si lo hace, destruye su autopoiesis, por tanto, destruye el sistema.* Lo anterior nos conduce a considerar la cuestión de la intervención como únicamente factible no a nivel de los códigos sistémicos que constituyen su absoluta recursividad basal (¿cómo intervenir el sistema económico para que deje de funcionar sobre el código pagar/no-pagar sin a la vez destruirlo?), sino a nivel de los programas traducidos en rendimientos sistémicos que esos códigos generan. Gracias a los rendimientos es como los sistemas se vinculan; por los programas un sistema se abre. La intervención tiene que apuntar en esa dimensión. En este sentido, la intervención de la realidad social debe ser en extremo cuidadosa respecto del objeto y la naturaleza de la propia intervención. Una

---

the economic code. This possibility does not deny system differentiation. Instead it is attainable only on the basis of it." Luhmann, Niklas, *Ecological Communication*, Polity Press, U.K., 1989, p.42.

<sup>39</sup> Luhmann, N., *ibid.*, p.45. Una interpretación de código y programa respecto del problema de la observación la entrega Luhmann en *Sociología del Riesgo*: "Los códigos son diferencias dominantes mediante las cuales estos sistemas se registran a sí mismos y a su entorno buscando informaciones relevantes. Así que un sistema sólo puede observarse a sí mismo si determina cuáles operaciones utilizan exclusivamente su propio código. Para ello, el sistema tiene que observarse a sí mismo como observador. Además, las codificaciones presuponen programas de acuerdo a los cuales se puede definir si es aplicable uno u otro valor del código (...) Pero los programas (...) pueden divergir." Luhmann, N., *Sociología del Riesgo*, op.cit., pp. 274-275.

intervención directa sobre los códigos basales del sistema puede provocar su destrucción o una abierta desestabilización de sus rendimientos. Por ello, desde una perspectiva sistémica el foco de la intervención debe estar asociado a los programas que esos sistemas desarrollan a partir de los códigos, programas que vinculan el sistema a otros sistemas y al entorno y que, en definitiva, son la dimensión *visible* de las operaciones recursivas (cerradas, autopoieticas) basales.

Un tercer tema es de vital importancia para que la intervención de la realidad social desde una perspectiva sistémica tenga éxito; *Premisa número tres: la intervención externa debe ser comprendida y asumida por el sistema que es objeto de ella.* Los sistemas son intransparentes uno respecto del otro; es decir, la operación de uno no puede ser recreada por la operación del otro, pues la operación se basa en los códigos y son los códigos los que dan identidad a los sistemas<sup>40</sup>. Este es un dilema que la intervención social sistémica debe salvar haciendo que el propio sistema afectado reconozca en sus distinciones aquello que la intervención pretende hacerle ver. Es decir, se trata de que el cambio introducido no aparezca como tal, que no aparezca como un elemento externo, ajeno al sistema que lo precisa. El papel de la intervención, en este sentido, está en hacer que el propio sistema que precisa del cambio comprenda y asuma tal cambio como necesario para seguir operando, como necesario para su propia subsistencia. El concepto de *resonancia* hará referencia a esto último:

"Concepts like complexity, reduction, self-reference, autopoiesis and recursively closed reproduction with environmentally open irritability raised complicated theoretical questions that cannot be pursued in all their ramifications in what follows. So we will simplify the presentation by describing the relation between system and environment with the concept of *resonance*."<sup>41</sup>

Siendo el modo de operación específico de la sociedad la comunicación, asumiendo también que a ella le es imposible comunicar con su entorno, que el entorno no es sistema, luego no es comunicación y que la sociedad comunica en sí misma y desde sí misma, entonces la posibilidad de tematización de la intervención es nada más que una posibilidad comunicativa que se da dentro del sistema, siempre y cuando los efectos de las operaciones sistémicas sobre el ambiente "triggers a stimulation within the range of the system's possibilities perceptions."<sup>42</sup> En esto adquiere gran importancia la observación de un sistema por otro, es decir, la observación de segundo orden. Los sistemas están estructuralmente determinados, sólo ven lo que pueden ver. Con la observación de segundo orden es posible ver lo que otros sistemas no pueden ver, esto es, observar a un sistema como observador. "«Como observador» quiere decir: en vista a la manera de cómo observa. Y eso a su

<sup>40</sup> En este sentido por ejemplo, el código basal de la economía es *pagar/no-pagar*; el de la política, *poder/no-poder*; el de la religión, *inmanencia/trascendencia*. Cf. Rodríguez y Arnold, *Sociedad y teoría de sistemas*, Universitaria, Santiago, 1991.

<sup>41</sup> Luhmann, N., *Ecological Communication*, op.cit., p.15.

<sup>42</sup> Luhmann, N., *ibid.*, p.22.

vez quiere decir, con vista a la diferencia que utiliza para la designación de un lado (y no del otro). O en la terminología de Spencer-Brown: en vista a la forma en la cual basa su observación."<sup>43</sup>

Con la observación de segundo orden, la escasa resonancia que para los sistemas sociales sus rendimientos puedan tener sobre el resto de la sociedad, que por escasa sólo constituye *ruido*, puede incorporarse comunicativamente como alta resonancia al interior de subsistemas específicos. En ese momento los problemas generados en la sociedad como un todo pasan a ser reales, aparecen como comunicación en la sociedad y en los sistemas que los provocan, y ello establece un primer paso fundamental para intentar resolverlo.

Pero el problema subsiste: ¿cómo superar la intransparencia sistémica y producir resonancia?. Los movimientos sociales protestan, elevan sus demandas a la política para que ella intente regulaciones en la economía o en los sistemas acoplados a la técnica. La política responde creando ministerios, gobiernos locales, estableciendo planes de regulación urbana, abriendo canales de información a la opinión pública. El sistema jurídico produce sus programas, dicta normas de protección social. En suma, se trata de estrategias de generación de contingencia. De este modo, como ya anticipamos, una intervención sistémica orientada a producir resonancia en torno a problemas sociales debe intentar poner el tema en la perspectiva de los programas de los sistemas involucrados, es decir, tales problemas deben aparecer a los sistemas de manera tal que ellos tematizan el sentido de la comunicación de acuerdo a su repertorio conocido. La estrategia interventora debe introducir incertidumbre: generar distinciones artificiales en el entorno del sistema a intervenir que éste pueda reconocer en sus propias distinciones. No se trata de hacerlas *sus distinciones* (cuestión imposible), sino de hacerlas aparecer *en sus distinciones*, para que el sistema mismo llegue a la conclusión que la intervención busca. La cuestión se centra en aumentar la complejidad del sistema ante un aumento de la complejidad del entorno (*requisite variety* -Ashby), para que éste, sobre sus propias distinciones, es decir, sin interferir en su autopoiesis, re-elabore sus rendimientos.

---

<sup>43</sup> Luhmann, N., *Sociología del Riesgo*, op.cit., pp.277-278.

## B. Información, confianza y riesgo: sistemas y organizaciones.

Sin perjuicio de la validez de las proposiciones del apartado anterior, existen otros conceptos de orientación más bien abstracta que necesariamente deben ser tomados en cuenta para captar el sentido de la regulación desde un punto de vista sistémico.

El logro de una autonomía operativa de sistemas y de los respectivos acoplamientos estructurales, pasa ineludiblemente por nuestro segundo concepto: la *confianza*.<sup>44</sup> En el sentido que venimos describiendo, la confianza puede ser interpretada como una estrategia de reducción de complejidad por parte de los sistemas y subsistemas que operan a nivel de la sociedad.<sup>45</sup> Si los sistemas desarrollan sus operaciones fundados en la confianza, éstos adquirirán tarde o temprano la autonomía suficiente para operar de modo correcto, sin la necesaria intervención de instancias externas (externas a cada sistema, por cierto). De esta manera, al introducir la confianza como elemento activo de los procesos de gestión sistémica, ciertas posibilidades de regulación pueden dejar de ser consideradas como contingentes (es decir, con expectativas de actualización), lo que libera tanto a tales sectores de intervenciones ajenas a su campo de acción.

Esta liberalización de los procesos de regulación sistémica es significativamente importante en el nivel de las políticas públicas, pues a pesar de los esfuerzos de la organización por una programación exhaustiva de su gestión, es imposible prever las consecuencias de cada una de las acciones emprendidas o programadas. La confianza reduce precisamente la incertidumbre que genera la indefinición del futuro de los planes sociales o la indefinición de las cambiantes condiciones de la praxis en la que esas políticas intervienen. La confianza ataca directamente las fuentes de riesgo a las que una intervención social se ve enfrentada, y en este sentido, hace de las estructuras de expectativas una experiencia no sólo compartida por los interventores sino también por los intervenidos. Así, por ejemplo, lo que es una decisión política surgida en alguna institución del Gobierno -si media la confianza como medio de comunicación- será interpretada por los intervenidos como una decisión propia y éstos actuarán para el cumplimiento de ella y no para satisfacer las órdenes de otros. Con ello, la confianza desplaza la responsabilidad operativa a lo largo de la sociedad y le permite responder unitariamente ante las fuentes de riesgo.

Complementando lo anterior, el eje de la confianza y el riesgo interpretado desde el eje sistema-entorno puede aportar interesantes perspectivas analíticas y

---

<sup>44</sup> Para una interpretación de la confianza como medio de regulación social, ver Luhmann, Niklas, *Trust and power*, John Wiley & Sons, Avon, 1979.

<sup>45</sup> Para un análisis exhaustivo acerca de los mecanismos de reducción de complejidad ver Luhmann, Niklas, *Sistemas sociales*, op.cit.

empíricas para un proceso de gestión sistémica como el que venimos describiendo, especialmente en el nivel de las organizaciones. Ciertamente, la tematización de la confianza y el riesgo son reflexiones hechas al interior del sistema respecto de fuentes de riesgo internas o externas, sea para la propia operación de una institución como para organizaciones y personas. Es decir, el riesgo puede provenir tanto del sistema como del entorno y afectar tanto al sistema como al entorno. La reacción del sistema, paralelamente, tendrá consecuencias en estos dos niveles. El esquema siguiente puede aportar en la aclaración de esto.

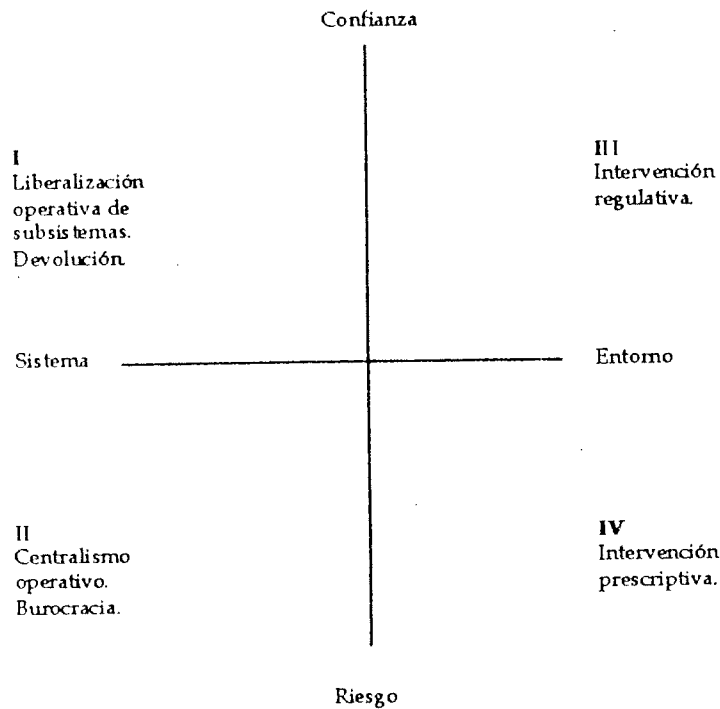


Figura 3: Riesgo, confianza e intervención.

Si el sistema está estructurado sobre el principio de la confianza, una organización, por ejemplo, logrará funcionar con una descentralización operativa de sus subinstancias (por ejemplo, con responsabilidades autónomas de departamentos o unidades)(cuadrante I). Siendo así, la devolución de responsabilidades y decisiones desde las cúpulas dirigenciales hacia los niveles ejecutivos podrá ser expedita. Si por el contrario el sistema se tematiza a sí mismo permanentemente en riesgo por la ineficiencia interna (cuadrante II), generará una gran cantidad de regulaciones normativas que harán de la organización un sistema burocrático, difícil de manejar y con escasa capacidad de respuesta ante la complejidad del entorno.



Por otro lado, si el sistema opera sobre la confianza, el tipo de intervención que desarrollará sobre el entorno será regulativa (cuadrante III). Es decir, el sistema no pretenderá por sí mismo hacerse cargo de la alta complejidad del entorno, sino que más bien se preocupará de regular las condiciones en las que esa complejidad se desenvuelve. Contrariamente, si el sistema se describe a través del riesgo, el modo de intervenir adquirirá la forma de la prescripción (cuadrante IV), es decir, el sistema pretenderá que el entorno se adapte a él diciéndole cómo, cuándo y qué debe hacer, y en los casos más extremos extenderá sus límites y adoptará como propios sistemas en el entorno, con lo que la libertad operativa de estos sistemas co-optados se perderá, y antes de responder a sus operaciones reales, deberán responder a las operaciones del sistema al cual pasaron a pertenecer.<sup>46</sup>

Esto nos enfrenta con nuestro siguiente concepto, el *poder*. Cualquier tipo de regulación, sea intrasistémica o en el entorno, requiere de la operación del poder como medio de transformación para tener éxito. Cualquier política de gestión pública, por ejemplo, se estructura sobre problemas de poder. En este sentido, la reflexión sobre la confianza corre paralela a la reflexión sobre el poder. Si existe confianza en la operativa general de una organización, en ese mismo momento el poder se desconcentra y fluye por las diversas instancias de ella. La consecuencia más notable de este hecho, está en una especie de diferenciación funcional de las decisiones. Es decir, las decisiones financieras tendrán lugar en los departamentos financieros, las decisiones técnicas en los departamentos técnicos, las regulativas en los departamentos evaluativos y las estratégicas en las esferas dirigenciales.

Esto, sin embargo, no significa una clausura informativa de cada espacio organizacional. Una decisión financiera, por ejemplo, no requiere sólo de insumos financieros, sino también técnicos y estratégicos. La desconcentración del poder y el *empowerment* de cada rincón de la institución están más bien asociados con lo que podemos llamar la *coacción de la decisión*, esto es, la pretensión de intervenir o la intervención fáctica de un subsistema sobre los rendimientos de otro. La solución a este problema, sin embargo, es simple y lógica: nadie puede obligar al otro a ver lo que no puede ver, sin embargo, alguien sí puede sugerir dónde observar para que el otro vea lo que no ve. Es decir, la base de la distribución del poder y de la regulación en la organización -y también en el entorno- está en distinguir entre la coacción de las decisiones y la posibilidad que cada subsistema observe *por su propia observación* lo que otro subsistema pretende hacerle ver. La coacción de la decisión no permite esto último; la liberalización de la información sí lo hace. Por ello, la diferenciación funcional de las decisiones se observa simultáneamente con transparencia de la información. El problema surgirá entonces cuando hay escasez de información.

Es imposible pensar en algún tipo de regulación efectiva sin la *información* suficiente para llevarla a cabo. Una regulación con información limitada conduce a problemas de selección que son imposibles de superar sino precisamente por más

<sup>46</sup> Un ejemplo que grafique esta situación es la intervención del Estado en materias económicas, especialmente en la fijación de precios o en el control de grandes empresas productivas.

información, o por la ampliación de ella. Es decir, el problema de la información es para la regulación un problema original, en el sentido que la posibilidad de regular depende de la información que se disponga. Si la información es escasa, la instancia reguladora tendrá una baja capacidad de tematización del entorno, con lo que las consecuencias sociales no deseadas, o externalidades -si la intervención es igualmente realizada- pueden ser dramáticas. El cuadro siguiente puede aportarnos a clarificar las consecuencias de la información para la regulación social:

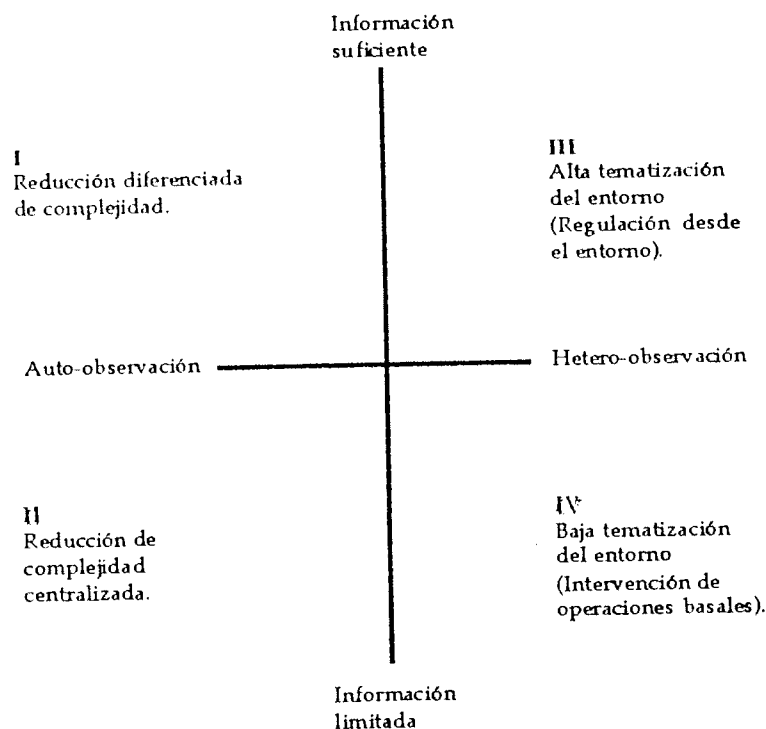


Figura 4: Información y observación.

La perspectiva adoptada para la realización de este cuadro es obviamente la perspectiva del sistema. Sólo el sistema puede auto-observarse y observar el entorno (hetero-observación). De esta manera, de existir la información suficiente, los procesos de auto-observación sistémica permitirán desarrollar una alta capacidad de reducción de complejidad en cada uno de los subsistemas funcionales de la institución, esto es, en cada una de sus unidades (cuadrante I). La alta contingencia de las decisiones será repartida entre las distintas esferas organizacionales. Es este sentido, la reducción diferenciada de la complejidad es consecuencia, además, de una alta distribución de confianza a través del sistema.<sup>47</sup>

<sup>47</sup> En esta línea es posible postular una alta correlación entre confianza e información, de modo tal que a mayor distribución de confianza en el sistema, mayor capacidad de generación y utilización de

Si la información que se dispone es limitada, ella estará concentrada en las esferas directivas de la organización, con lo que los mecanismos de reducción de complejidad serán centralizados, al igual que las decisiones (cuadrante II). Ninguno de los subsistemas de la institución tendrá autonomía para tematizar el entorno. Más allá de las dificultades burocráticas de este cuadrante (relacionadas también a la autodescripción del sistema a partir del riesgo -ver cuadro anterior), se crea en él una causalidad circular que es difícil de romper. La centralización de la información y de las decisiones, es a la vez fuente creadora de incentivos a la desvinculación de los subsistemas organizacionales que buscan autonomía, lo que paralelamente genera la necesidad de mayor control y de una intervención prescriptiva, donde el sistema pretende que el entorno se adapte a él.<sup>48</sup> Estos intentos de desempalme serán observados bajo condiciones de información limitada, con lo que la forma de regular será precisamente la negación de la alteridad en el entorno y la co-optación de los sistemas que buscaban su desvinculación por medio de regulaciones normativas propuestas por el regulador (convenios, proyectos de ejecución, inversiones, incentivos y luego de esto, por supuesto, supervisiones para observar los modos de operación).

Con información limitada la regulación es un proceso unidireccional que se institucionaliza precisamente por la falta de información. Si la información es limitada, la tematización del entorno es baja (cuadrante IV), ante lo cual el sistema reaccionará prontamente por la alta incertidumbre que le provoca la oscuridad del entorno. La forma más rápida de reacción será aquella mediante la cual el sistema le entrega al entorno sus propias reglas de reducción de complejidad, por ejemplo, presupuesto para llevar a cabo una cierta política de atención pública<sup>49</sup>, o reglas de funcionamiento técnico-normativas. Este tipo de reacción, sin embargo, es altamente peligrosa para la autonomía de los sistemas intervenidos. La regulación del entorno con información limitada es una forma de intervención que puede alterar gravemente los modos de operación originales de los sistemas intervenidos, hasta el punto de destruir su autopoiesis.<sup>50</sup> La pregunta será entonces cómo transformar condiciones de

---

información y mayor capacidad de reducción de complejidad.

<sup>48</sup> En el caso de la economía, este tipo de causalidad circular se traduce en la intervención del Estado en la fluidez del mercado. Ver al respecto, Guzmán, Eugenio, op.cit.

<sup>49</sup> Lo que se obtiene con esto es que la política pública se defina a partir de los recursos ofrecidos y no a partir de las necesidades fácticas de la población.

<sup>50</sup> Este es el permanente riesgo que corre el mercado frente al Estado. La intervención del Estado en el campo económico (en una economía de libre mercado por cierto) es sólo aceptable cuando se producen, como señala E. Guzmán, «fallas del mercado», esto es, problemas de costos (controles sobre precios, cuotas de producción, calidad de servicios), de información (cuando un productor posee más información que otro) y externalidades (cuando los costos periféricos no son asumidos por quien los produce). Sin embargo, desde una perspectiva sistémica de la regulación, sólo en los problemas de información estaría justificada la intervención extraeconómica (y ni siquiera del Estado, sino de los medios de comunicación o del sistema jurídico que asegure las posibilidades de acceso a las características del contrato). Los problemas de costos y las externalidades son parte del campo de la economía y como tales ella misma debe resolverlos, de otro modo, peligra su autopoiesis, es decir, su capacidad para seguir funcionando a

información limitada en condiciones aptas para una intervención regulativa sin desestabilización de la autopoiesis del sistema regulado.<sup>51</sup>

La estrategia adoptada en este sentido es, de algún modo, una autorregulación que se limita a la "condicionalización de las condiciones del marco del sistema a regular (...) La idea central que se sostiene aquí para solucionar el dilema interventor, es la de transformar el sistema interventor en Entorno del sistema a regular de tal manera que el sistema regulado genere a partir de la observación de su Entorno informaciones y significados que conduzcan a un cambio de la organización estructural de su modo de operar en un determinado sentido".<sup>52</sup> De este modo, las informaciones y significados producidos por el sistema regulado, serán antecedentes útiles para que éste determine por sí mismo su propio rumbo, y servirán también al sistema regulador para conocer los resultados de su *condicionalización del entorno* y reorientar o concluir con su intervención si lo juzga necesario. Así, la alta capacidad de tematizar el entorno será sinónimo de la existencia de una información suficiente para regularlo, sin intervenir las operaciones basales de los sistemas que se encuentran en él (cuadrante III).<sup>53</sup>

---

partir de sí misma. En algún sentido el propio Guzmán apunta a esto cuando señala: "existen dos razones por las cuales la regulación no es saludable, incluso en presencia de fallas de mercado (...) a) la regulación para corregir las ramificaciones de una forma de falla de mercado podría causar otras distorsiones negativas (...); y b) podría ser «demasiado costoso» remover todos los niveles de externalidad. Regulaciones sobre seguridad pueden estar justificadas para reducir los costos de externalidades que ocurren en la forma de accidentes y heridos. Sin embargo, el costo de eliminar todos los accidentes y daños puede ser demasiado grande para justificar la remoción de una externalidad." Guzmán, E., op.cit., p. 215.

<sup>51</sup> Para una solución al problema de la regulación económica con escasa información, ver Besanko, David, & David E. M. Sappington, *Designing regulatory policy with limited information*, Harwood Academic Publishers, London, 1987.

<sup>52</sup> Chávez, Miguel, op.cit.

<sup>53</sup> El daño ecológico requiere una intervención de este tipo. A la pregunta: ¿quién contamina?, la respuesta será invariablemente: el sistema económico (contaminación industrial, desechos tóxicos, deforestación). Sin embargo, la intervención directa de la economía desde instancias externas (política, Derecho), es ciertamente una cuestión de cuidado. Nadie puede decir a la economía que detenga su marcha pues ella constituye un pilar fundamental de la vida social moderna. Sin embargo, si se continúa permitiendo la contaminación ambiental la propia vida biológica puede dejar de existir. La estrategia es entonces situar las consecuencias ambientales producidas por la operación de la economía en el propio entorno de este sistema, de modo tal que él mismo lo tematice y lo integre a través de sus distinciones (asumiendo, por ejemplo, que la contaminación de los océanos impide su explotación). La política puede asumir este papel por medio de regulaciones normativas en forma de decretos, por ejemplo: clausura de la veinte industrias más contaminantes cuando los índices de contaminación superen un límite determinado (que puede ser movable). Al Derecho le cabe esta responsabilidad en el largo plazo, por medio de la dictación de leyes ambientales. Por último, la propia opinión pública puede asumir este rol regulador, como lo ha hecho en el caso de Mururoa.

Excurso. La intervención de las esferas pública y privada en el contexto de la modernidad.

Responder a la pregunta por la intervención de las esferas pública y privada en el contextos de modernidad periférica está estrechamente asociado a la necesidad de caracterizar el tipo de experiencia que se vive en estos contextos.

A lo largo de este trabajo hemos constantemente recurrido al teorema de la diferenciación funcional de la sociedad para entender por qué los sistemas precisan de autonomía y cómo coordinan sus mecanismos de regulación a la luz de ella. En lo que respecta a esta sección nuestra intención es definir cuáles son las coordenadas de la diferenciación de la sociedad en las que se expresa la experiencia social bajo una situación de modernidad periférica.

Tal como Anthony Giddens la ha definido la modernidad supone una globalización de cierto tipo de relaciones sociales que conforman un escenario particular caracterizado por la disociación de las nociones de espacio y tiempo que no es pensable en períodos anteriores, lo que abre la posibilidad de exportar una relación social originada en un contexto local hacia la sociedad-mundo. El espacio y el tiempo llegan a ser nociones vacías en la modernidad. La disociación de ellas permite hablar, en la modernidad, de *tiempo a secas* (emptying of time -vacuidad del tiempo) o de *espacio a secas* (emptying of space -vacuidad del espacio).

A partir de lo anterior (la escisión tiempo-espacio), se abre la posibilidad de caracterizar la modernidad como un período marcado por el discontinuismo, es decir, como un período altamente dinámico, donde la distinción espacio-tiempo se constituye en condición primaria del proceso de *desalocación* (*disembedding*),<sup>54</sup> entregando los mecanismos básicos para la organización interrelacionada de la sociedad y permitiendo la apropiación sistemática y unitaria del pasado en orden a enfrentar el futuro.

El centro de la problemática de la modernidad está en la *disembedding*. Respecto de este proceso clave el cual no es posible sin la disociación espacio-tiempo, Giddens escribe: "Por *desalocación* entiendo la desvinculación de las relaciones sociales de los contextos locales de interacción y su re-estructuración a través de lugares indefinidos del espacio-tiempo."<sup>55</sup> En este plano, Giddens hace referencia al hecho que el distanciamiento de las nociones de tiempo y espacio, y su consecuente constitución

<sup>54</sup> La traducción española del texto de Giddens *Consequences of modernity*, llama a la *disembedding*, desanclaje.

<sup>55</sup> Giddens, Anthony, *Consequences of modernity*, Polity Press, Cambridge, 1990, p. 21.

como entidades *a secas* o *vacías*, otorga la posibilidad de hacer prescindencia de las relaciones entre la actividad social y las particularidades de los contextos donde aquella se presenta. Esto abriría las posibilidades de alteridad en el contexto moderno, pues se desontologiza la relación entre actividad y lugar de actividad, cuestión que, a su vez, permitiría la adopción (o reinterpretación) de acciones en espacios distintos a aquellos en los cuales tuvieron origen.

Si este diagnóstico es acertado entonces surge la pregunta por los mecanismos que posibilitan la *disembedding*. Dos son ellos, los *medios de comunicación simbólicamente generalizados* y lo que Giddens llama los *sistemas expertos*.

La posibilidad de comunicación al interior de cada sistema de la sociedad-mundo, depende de la utilización de lo que Luhmann denomina "medios". Señala como recurrentes en la teoría de la comunicación los medios de difusión, que intentan trascender los límites de la interacción comunicativa de los presentes, y el lenguaje, que emplea generalizaciones simbólicas que permiten comprender la comunicación, constituyéndose a la vez en fundación y producto de lo social, puesto que existe en la medida que se hace posible el esfuerzo de la comunicación. Pero propone un tercer tipo: los *medios de comunicación simbólicamente generalizados* (en la línea parsoniana de los *media of interchange*), que "surgen en el momento en que la técnica de difusión permite sobrepasar los límites de la interacción entre los presentes y programar informaciones para un número desconocido de sujetos ausentes y situaciones que no se conocen todavía con exactitud"<sup>56</sup>.

Por esto, el medio simbólico generalizado requiere de la escritura y cataliza, con ella, un proceso de diferenciación de sistemas funcionales específicos autorreferenciales que, en conjunto, posibilitan la constitución del sistema autopoiético: la comunicación improbable se regulariza en el sistema. La contingencia de la actividad social, es decir, su indeterminación, no es eliminada, sólo suspendida, pues la comunicación puede continuamente actualizar las posibilidades no adoptadas en una selección determinada mediante la vinculación diferenciadora entre la información y la conducta comunicativa, las cuales, en tanto son esperables, permiten la estabilización de expectativas de conducta y, con ello, la formación de estructuras que otorgan a éste una estabilidad relativa en relación al entorno.<sup>57</sup>

Cada sistema funciona autónomamente por su propio código y sobre sus propios ámbitos de sentido y precisamente por ello es posible que las comunicaciones sociales que comprenden no hagan distinción de espacialidad o temporalidad. La sociedad-mundo globaliza sus relaciones sociales y posibilita la *disembedding* precisamente por el funcionamiento de sus sistemas.

<sup>56</sup> Luhmann, Niklas, "La improbabilidad de la comunicación", en *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, Vol.23, No.1, 1981, pp.136-147, p. 140.

<sup>57</sup> Cf. Luhmann, Niklas, *Ilustración Sociológica y Otros Ensayos*, Sur, Buenos Aires, 1973.

Frente al caso de los sistemas expertos la situación es similar. En ellos media la confianza como el principal atributo. Como lo expone Giddens,

"Simplemente al sentarme en mi casa, ya estoy implicado en un *sistema experto*, o en una serie de tales sistemas, en los que pongo mi confianza; no siento particular temor de subir las escaleras de la casa, incluso a sabiendas de que, en principio, podría colapsarse la estructura. Sé muy poco sobre los códigos de conocimiento utilizados por el arquitecto y el constructor en el diseño de la casa, no obstante, tengo «fe» en lo que han hecho. Mi «fe» no es tanto en ellos, aunque tengo que confiar en su competencia, sino en la autenticidad del conocimiento experto que han aplicado, algo que normalmente no puedo verificar exhaustivamente por mí mismo."<sup>58</sup>

Los sistemas expertos funcionan del mismo modo en relación a los individuos e independiente de las condiciones espaciales y temporales en las que se encuentren.<sup>59</sup> Es decir, el vínculo siempre deberá estar estructurado a partir de la confianza en que todo lo que funciona de un cierto modo seguirá haciéndolo en el futuro. De esa manera, los individuos reducen la incertidumbre de tener que interrogarse a cada momento por la forma en que deben hacer las cosas.

Bajo estos principios es posible entender que un contexto moderno suponga la globalización de relaciones sociales, pero cuando hablamos de modernidad periférica, la cuestión se ve cruzada por otro tipo de variables que alteran sustancialmente lo expuesto. Las modernidades periféricas son espacios caracterizados por la ausencia de una radicalización de la diferenciación social -que incluso implica procesos de desdiferenciación- y por la existencia de situaciones fuertes de exclusión. La temática integración/exclusión es una constante autodescripción de estos contextos. Bajo estas condiciones las posibilidades de globalización son menores. Ni las instituciones o las organizaciones (dimensión pública) logran desarrollar sus potencialidades -sea por estar sujetas a códigos que les son ajenos o por inmadurez operativa- ni las personas (dimensión privada) logran ejercer sus libertades mínimas -conocimiento, asociación, ocupación, entre otras.

Al enfocar este problema a partir del dilema público/privado y conectarlo con el tema de la intervención social a partir de la diferencia integración/exclusión, obtenemos lo siguiente:

---

<sup>58</sup> Giddens, Anthony, *Consecuencias de la modernidad*, Alianza, Madrid, 1993, p. 37.

<sup>59</sup> Recalamos que hablamos del vínculo de los sistemas expertos en relación a los individuos. Nada tiene que ver esto con la posibilidad que ciertos sistemas se vean afectados por las condiciones ambientales o por el paso del tiempo.

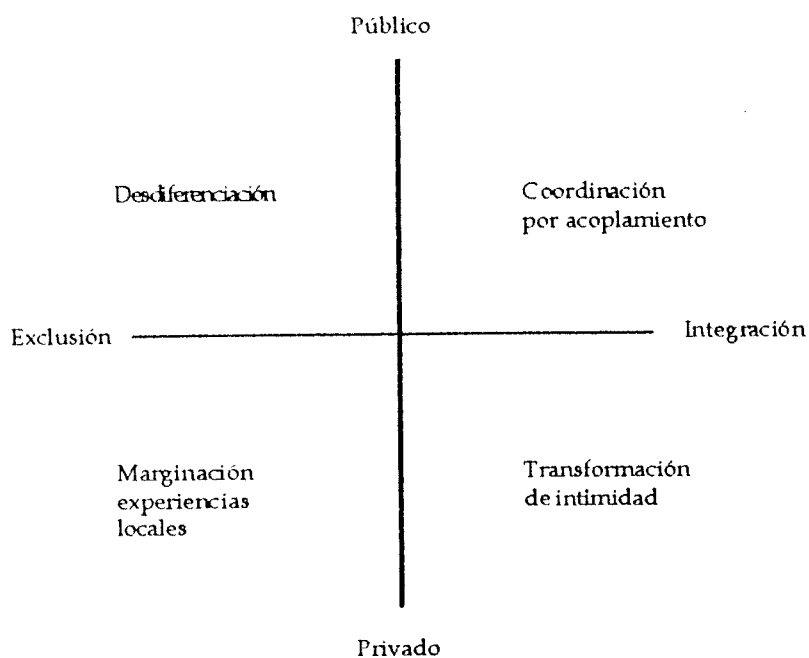


Figura 5: Dimensión pública y privada e intervención.

Los problemas de exclusión en el ámbito público se traducen en dificultades de desdiferenciación, es decir, de pérdida de autonomía operativa de los sistemas participantes. La desdiferenciación ocurre -como lo hemos expresado antes- cuando un sistema interviene, por una regulación de primer orden, en las operaciones de otro. Es la capacidad simbolizante de cada medio de comunicación lo que permite esta situación. Durante períodos autoritarios, por ejemplo, la alta capacidad simbólica del poder como medio de comunicación puede intervenir otros sistemas y definir criterios económicos o de justicia. No es casualidad que los juicios a militares se hagan en un período de redemocratización de la sociedad, cuando ésta intenta recomponer la autonomía de sus sistemas.

Estos procesos de desdiferenciación se constituyen en obstáculos para la globalización de las relaciones sociales al interior de la modernidad periférica. Desarrollan situaciones de exclusión en tanto impiden que otros sistemas operen autónomamente y se reconozcan empíricamente en la producción de vínculos sociales definidos. La constitución de monopolios económicos por ejemplo, la la proscripción de ciertas corrientes de pensamiento o la prohibición de ciertos actos, son características de esta intervención de la esfera pública.

Cuando contrariamente, la intervención apunta a la integración y no a la exclusión, el resultado es la coordinación de expectativas de conducta de las instancias de la esfera pública. En tales momentos, la sociedad logra establecer criterios para la coevolución (y no la simple coexistencia) de sus dimensiones. Coevolucionar



significará adaptar constantemente -es decir, en la temporalidad- la complejidad interna de los sistemas a la complejidad del entorno. Cuando la sociedad logra esto, los marcos regulativos se asocian a la reproducción de la autopoiesis de los sistemas antes que a la custodia de las diferencias entre ellos.

Hay coordinación de los espacios públicos en la integración, cuando la información es fácilmente captada por los grupos que la precisan y no es monopolizada por ninguno de ellos. En estos casos, cualquier demanda provocará resonancia en el sistema al que fue dirigida. Así, hay integración de los espacios públicos, cuando los profesores demandan aumento de sueldos y esta demanda es atendida por el Gobierno (independientemente de si el sueldo es aumentado o no), o cuando los pobladores toman terrenos y logran con ello la atención del sistema político para tratar su problema de vivienda (independientemente de cuándo o qué tipo de habitación reciban).

Las múltiples formas de marginación y la limitación de las personas a sus experiencias locales, es característica de la exclusión en la dimensión privada de la vida social. Hay marginación cuando no se reconoce la doble contingencia del proceso de comunicación. La intervención del otro se estructura negando su condición de otro-distinto, es decir, la intervención que margina es una intervención homogenizadora de los espacios privados. Instituye una forma de expresión como dominante y relega a las otras a sus espacios vitales de producción. Niega a ellas su pretensión de trascender sus propias definiciones espacio-temporales y globalizarse.

La marginación puede estar sustentada en distintos tipos de comunicación. Es decir, puede haber marginación por razones económicas, políticas, religiosas, morales. Es excluido quien no tiene ocupación en el sistema laboral (habiendo optado por tenerla), quien no tiene oportunidad de saber lo que precisa saber para el desarrollo de su acción, quien no puede, por ejemplo, consumir droga queriendo hacerlo u optar por el aborto habiéndolo decidido. La exclusión en el ámbito de la vida privada atenta directamente contra las posibilidades de desarrollo individual y contra la libertad de los sistemas de conciencia.

Finalmente, la integración en el campo de la vida privada, conduce a un resultado definitorio: las personas transforman su intimidad recuperando su libertad en el marco de la operación de los medios simbólicos y los sistemas expertos. Es decir, los individuos tienen libertad para elegir cuando los sistemas se diferencian y recuperan su libertad para funcionar. En una sociedad comunista o fascista no es mucho lo que se puede elegir. Lo mismo vale para los fundamentalismos islámicos o incluso para ciertos sectores de nuestra propia sociedad chilena. La diferenciación funcional es condición para la integración de la vida privada sobre preceptos no coercivos.

Ciertamente la operación de los medios simbólicos y de los sistemas expertos constriñe la acción, pero nunca nadie ha sido libre de hacer lo que le plazca. La libertad de la esfera privada, por lo demás, no tiene que ver con esa interpretación

burda, sino con evitar que actos privados que gozan de legitimidad para determinados grupos sean negados por otros que los juzgan poco adecuados. Experiencias como el amor, la amistad, el goce, no son unívocas, es decir, cambian según quien las sienta. Por eso pretender unificarlas es caer nuevamente en una regulación racional de la sociedad que hoy ya ha entrado en su crepúsculo.

## Bibliografía.

- Besanko, David, & David E. M. Sappington, *Designing regulatory policy with limited information*, Harwood Academic Publishers, London, 1987.
- Chávez, Miguel, «La sociología y el desafío ecológico: una perspectiva sistémica», en CIPMA, *Ponencias del 5º Congreso sobre medioambiente*, Santiago, 1995.
- Gadamer, Hans-Georg, *Verdad y método II*, Ediciones Sígueme, Salamanca, 1994.
- Giddens, A. y Turner, J., *Social theory today*, Polity Press, Cambridge, 1990.
- Giddens, Anthony, *Consequences of modernity*, Polity Press, Cambridge, 1990.
- Giddens, Anthony, *Consecuencias de la modernidad*, Alianza, Madrid, 1993.
- Girola, Lidia, «Desafíos teóricos después de la crisis», en *Sociológica*, No. 20, 1992, pp. 159-181.
- Goodenough, Ward, «Cultural anthropology and linguistics», en D. Hymes, comp., *Languaje in culture and society*, Harper and Row, New York, 1980.
- Goodenough, Ward, «Yankee kinship terminology: a problem in componential analysis», *American Anthropologist*, No. 67, 1983, pp. 259-87.
- Guzman, Eugenio, «Teoría de la regulación, grupos de interés y burocracia. Un marco para la discusión», en *Revista de Ciencia Política*, Vol. XV, Nos.1/2, 1993, pp. 211-234.
- Habermas, Jürgen, *Ciencia y técnica como "ideología"*, Tecnos, Madrid, 1989.
- Habermas, Jürgen, *Teoría de la acción comunicativa*, Vol.2, Taurus, Buenos Aires, 1990.
- Harris, Marvin, *El materialismo cultural*, Alianza, Madrid, 1987.
- Jay, Martin, *La imaginación dialéctica*, Taurus, Madrid, 1989.
- Jessop, Bob, «Regulation theories in retrospect and prospect» en *Economy and Society*, Vol.19, No.2, 1990, pp. 153-216.
- Keeney, Bradford, *Estética del cambio*, Paidós, Barcelona, 1991.
- Lévi-Strauss, Claude, *Elogio de la antropología*, Siglo XXI, México, 1968.
- Llobera, José Ramón, *Hacia una historia de las ciencias sociales*, Anagrama, Barcelona,

1980

Luhmann, Niklas, *Ilustración Sociológica y Otros Ensayos*, Sur, Buenos Aires, 1973.

Luhmann, Niklas, *Trust and power*, John Wiley & Sons, Avon, 1979.

Luhmann, Niklas, "La improbabilidad de la comunicación", en *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, Vol.23, No.1, 1981, pp.136-147

Luhmann, Niklas, *Ecological Communication*, Polity Press, U.K., 1989.

Luhmann, Niklas, *Sistemas sociales*, Universidad Iberoamericana/ Alianza Editorial, México, 1991.

Luhmann, Niklas, *Sociología del riesgo*, Universidad Iberoamericana/ Universidad de Guadalajara, México, 1992.

Lyotard, Jean-François, *La condición postmoderna*, Cátedra, Madrid, 1991.

Malinowski, Bronislaw, *Argonauts of the Western Pacific*, Dutton, New York, 1948.

Marcuse, Herbert, *El hombre unidimensional*, Ariel, Barcelona, 1987.

Mascareño, Aldo, «Sistema político, Estado y movimientos sociales, o cuando la sociedad se describe en protesta consigo misma», en *Estudios Sociales*, No. 84, 1995.

Münch, Richard, «Parsonian theory today: in search of a new synthesis», en Giddens, A. y Turner, J., *Social theory today*, Polity Press, Cambridge, 1990.

Nell, Edward, «"Instrumentalism" and the rol of the State», en *Economie Appliquée*, No.2, 1994

Priest, George, «The origins of utility regulation and the "Theories of regulation" debate», en *Journal of Law & Economics*, Vol. 36, 1993, pp. 289-323.

Quinn, M.P., *Qualitative evaluation and research methods*, SAGE, 1990.

Rodríguez y Arnold, *Sociedad y teoría de sistemas*, Universitaria, Santiago, 1991.

Sierra, Lucas, «¿Tenemos derecho a ser aludidos?. Indicaciones al proyecto sobre Ley de Prensa», en *Serie Puntos de Referencia*, No. 160, Centro de Estudios Públicos, Santiago, 1995.