



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

# Revista Trabajo Social

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DICIEMBRE  
**79** | 20  
10

## ¿Cómo intervenir en los problemas de violencia y delincuencia juvenil?

El fracaso de los enfoques punitivos y las posibilidades del enfoque de la salud pública

RENÉ OLATE Y CHRISTOPHER SALAS-WRIGHT

## Un nuevo constructo para el peritaje del Trabajo Social:

los desafíos de una investigación/intervención fundamentada desde la propuesta teórica de Pierre Bourdieu

JUANA ARIAS Y VÍCTOR YAÑEZ

## Del control a la coordinación:

la intervención social como oferta

JOHANNA MADRIGAL

## Participación como espacio de deliberación:

desafíos para la política pública

VICTORIA RIVERA

## La disputa por la verdad de las cárceles chilenas:

prácticas penitenciarias desde el discurso de gendarmes

SANDRA REYES

## Paradojas del arribante en la ciudad:

proximidad e inclusión, dos conceptos para descifrar la política social en el municipio

ÁNGEL MARROQUÍN

## La violencia autoinfligida en jóvenes

como mecanismo de silenciamiento de la palabra

BEATRIZ AGUIRRE

## Normas y valores en los argumentos de trabajadores sociales.

Indagaciones sobre el desarrollo moral en la profesión.

DAVID MARTÍNEZ

## Transparencia en las ONGs:

¿una condición unida a la legalidad o un acto voluntario?

JONATAN LEYTON



ESCUELA DE  
TRABAJO SOCIAL

# Del control a la coordinación: la intervención social como oferta

## From control to coordination: social intervention as an offer

JOHANNA MADRIGAL

Johanna Madrigal es magister en Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en la actualidad se desempeña en el Bienestar central del Servicio de Impuestos Internos. Su dirección electrónica es [jdmadrig@uc.cl](mailto:jdmadrig@uc.cl)

### Resumen

El artículo plantea que la consideración de la complejidad social y la creciente diferenciación social se configuran como escenario para (re)pensar las intervenciones sociales. La paradoja a la que se enfrentan los sistemas en la que al aumentar su autonomía relativa a la vez también aumenta la interdependencia entre ellos, nos confronta el desafío de generar estrategias de coordinación de las diferencias para regular las consecuencias de la clausura operativa sin recurrir a estrategias jerárquicas o autoritativas, como las predominantes en la política social actual. Así se plantea el tránsito desde una concepción jerárquica tendiente al control hacia intervenciones que apunten a la coordinación de los sistemas sociales que en ella interactúan, presentándola como una oferta y no como prescripción, considerando la autonomía de los sistemas. Finaliza el artículo presentando las características de dicha intervención desde un enfoque funcionalista-sistémico y algunos alcances referentes a la propuesta.

**Palabras claves.** *Teoría de sistemas, control social, coordinación social, oferta de intervención.*

### Abstract

This article postulates that the consideration of social complexity and the growing social differentiation are the base for rethinking the social interventions. The paradox to which the systems are confronted in which if they raise their relative autonomy they also raise the interdependency among them, confront us with the challenge to generate strategies of coordination of the differences in order to regulate the consequences of an operative closing without recurring to hierarchical or authoritative structures as the ones that predominate in the current social politics. In this way, a transition from a hierarchical conception that tends to control to interventions that aim to coordinate the social system that interact within it is postulated. This transition is presented as an offer and not as a prescription, considering then the autonomy of the systems. This article ends presenting the characteristics of the above mentioned intervention from a functional-systemic focus and some claims about this proposal.

**Key words.** *System theory, social control, social coordination, intervention offering.*

### Del control a la coordinación: la intervención social como oferta

El presente artículo se centra en la discusión de intervenciones sociales complejas en el marco de estrategias provenientes de la política social. Para ello, el lugar teórico desde el que nos situamos es el enfoque funcionalista sistémico de la teoría de sistemas sociales desarrollada por Niklas Luhmann, cuya variedad conceptual, como señalan Rodríguez y Torres (2003), permite dar cuenta de los fenómenos sociales de manera radicalmente novedosa,

ofreciendo herramientas teórico-conceptuales para observar la complejidad de la sociedad moderna que presenta acelerados procesos de diferenciación funcional, lo que implica que en su devenir evolutivo ésta ha seleccionado como su estructura determinante la diferenciación por funciones, lo que incrementa y diferencia el horizonte de las posibilidades accesibles a cada sistema y, a la vez, enriquece la relación entre independencias e interdependencias entre los mismos. En este contexto, los sistemas que emprenden la tarea de diseñar e implementar

intervenciones sociales son interpelados a no quedar fuera de dicha reflexión, ya que la generación de intervenciones no puede ser desvinculada de la complejidad de la sociedad moderna, lo que conlleva a considerar que las intervenciones también se complejizan en el sentido de articularse en función de las características de los sistemas sociales a los que se dirige, poniendo énfasis en la creciente autonomía de estos y en el contexto donde se desarrolla la intervención. Por tanto, las características de los sistemas sociales y de las relaciones sistémicas que se establecen en el desarrollo de intervenciones sociales en este contexto se constituyen como nuestro marco de referencia.

Partiendo de la base de que los sistemas requieren de referencia externa para reducir complejidad, captando información desde el entorno e introduciéndola al sistema como comunicación, se aprecia que toda intervención, como la política social, debiese apuntar a ser un elemento que permita al sistema reducir dicha complejidad, pero que el sistema incorporará si ella es considerada como relevante al interior de este. En consideración de lo anterior, planteamos que las intervenciones se presentan como una oferta a los sistemas, ya que el concepto de sociedad ya no contiene una decisión por una primacía esencial de sistemas específicos, por lo que los sistemas sociales tienen que enfrentarse al asunto de la elección (Luhmann, 1999, p. 9). Con ello, y dado que la diferenciación funcional implica una creciente autonomía de los sistemas sociales, se produce un descentramiento de la sociedad. Ya no le compete al Estado asumir la cima jerárquica e imponer al resto de los sistemas sociales sus modos de operar. Asimismo, la complejidad social genera dinámicas no lineales e imprevisibles para los sistemas; en ese contexto, los sistemas sociales autopoiéticos –de acuerdo a sus formas de distinguir (sus códigos)–, determinan qué comunicaciones del entorno les son relevantes; por tanto, los sistemas no son accesibles al manejo directo de sus mecanismos internos desde el exterior. Ello los sitúa en una relación de horizontalidad, de modo que la sociedad ya no posee un vértice o centro. No existe un sistema que pueda imponer regulaciones heterónomas entre y sobre otros (Mascareño, 1996, p. 29).

A pesar de ello, aún se continúa pensando en las sociedades modernas como “jerárquicamente estructuradas, con el Estado y la política en la cima de esta jerarquía, entregando decisiones vinculantes para la sociedad. Sin embargo, en un sentido estricto, los sistemas funcionalmente diferenciados están caracterizados por la interdependencia, no por la

jerarquía” (Willke, citado en: Mascareño, 1996, p. 14). Se aprecia que esta observación de la complejidad social y de dichos procesos es aún insuficiente por parte del Estado, específicamente desde una mirada a las estrategias de intervención de la política social en Chile; en atención de ello, se plantea que la lógica imperante que se encuentra tras la política social corresponde a la lógica del control jerárquico, donde es el Estado el que asume esa función. Por el contrario, las características de la sociedad moderna apuntan a reformular las estrategias en lo que podríamos denominar una lógica de la coordinación social, la cual considerando la autonomía de los sistemas, solo puede ser planteada como una oferta para los sistemas que se pretende intervenir. Desde este punto de inicio la intervención social se improbabiliza, ya que los sistemas a los que apunta pueden seleccionar rechazar la oferta de intervención pues ella, como el resto de las comunicaciones del entorno, es contingente.

Desde esta perspectiva, un requisito de la intervención social es que la selectividad no sea forzada, en este sentido, contribuye a establecer el nuevo marco de referencia para desarrollar intervenciones que apunten a la coordinación social. Desde una mirada sistémica, entendemos la intervención desde el concepto de Mascareño (1996) como un mecanismo que intenta hacer que las diferencias operativas de los sistemas reconozcan como propias las diferencias que introduce la intervención, en el cual, así como los mismos sistemas, las propias estrategias y los marcos regulativos, deben construir distinciones bajo forma comunicativa de lo que quieren comunicar, lo cual se configura como un desafío para los sistemas interventores. Así, una intervención diseñada jerárquicamente de manera prescriptiva, no puede hacerse cargo de las características contextuales de las problemáticas sociales; por lo tanto, una intervención que considera la complejidad y diferenciación de la sociedad moderna junto a la creciente autonomía de los sistemas sociales tiene que estar pensada en otra lógica, una lógica de coordinación social donde los sistemas no están obligados a coordinarse y, menos aún, a ser intervenidos. Ello se formula como un desafío a la intervención social, convertirse en una distinción relevante presente en el entorno del sistema a intervenir, para que este la seleccione y con ello la intervención se lleve a cabo. Por tanto, nuestro objetivo es desarrollar una propuesta de intervención social como oferta que opera bajo la lógica de la coordinación social, desde un enfoque funcionalista sistémico, a través de discusión teórica y conceptual en torno a la teoría de sistemas

sociales de Luhmann y la extrapolación de alcances para la intervención social provenientes de autores postluhmannianos que consideran la posibilidad de intervención sistémica. Cabe destacar que este ejercicio se configura como un bricolaje de la teoría en el sentido que Farías y Ossandón (2006) dan al concepto, es decir, el manejo de esta no se realiza con el mismo cuidado que en la exégesis, lo que permite mayores cuotas de innovación teórica, pero a su vez asumir más riesgos. Asimismo se entiende que la finalidad de la teoría se encuentra fuera de sí misma; ante todo, en su aplicación y utilización como herramienta de observación de fenómenos concretos.

### Desafío a las intervenciones sociales de la política social: ir más allá de la lógica de control

La evolución de las políticas sociales, junto a los desafíos pendientes en materia de estrategia de intervención estatal que derivan de ella, nos permiten situarlas entre dos lógicas, donde al parecer una de ellas sigue imperando. Por un lado, estas políticas reflejan una lógica operante que condiciona su accionar; esta lógica se plantea desde el centralismo de las políticas donde es el Estado quien se encuentra a la cabeza de las estrategias y sobre quien recaen las principales funciones y responsabilidades. Esta lógica es formulada como una **lógica del control**, bajo la se plantea la presencia de una tensión, se plantea en el desarrollo político donde la administración del Estado y el desarrollo de estas no solo ha administrado, sino que en diversos aspectos se ha convertido en el eje articulador de la ciudadanía, en el mecanismo básico que ha permitido y promovido la integración social (Góngora, 1986, citado en: Miranda, 2009), lo cual denota el centralismo en la concepción del poder y en la formación de políticas en Chile, en su observación del Estado y en la evaluación de la responsabilidad que le cabe a este en la satisfacción de las demandas de la población. Asimismo, la teoría política ha concebido al Estado o política como el centro de control de todo lo que acaece en ella o con ella (Luhmann, 1997:44).

Esta lógica que se instauró como base operacional para intervenciones sociales provenientes de estrategias estatales, se ha visto reflejada en la instauración de planes, programas y proyectos que impulsan el control por parte de quien las lleva a cabo, en este caso, el Estado y sus instituciones sociales. Ello significa que uno de los sistemas es quien pone las reglas del juego y, por consiguiente, el que decide los lineamientos y formula la estrategia; esta cima asume además un rol supervisor, que debe velar

porque los sistemas involucrados cumplan con los mandatos de la estrategia que diseñó para ello; por tanto, en ellas no existe deliberación conjunta y los sistemas son sometidos a los imperativos que del sistema central se derivan. Esta lógica trae consecuencias para la autonomía de los afectados, pero también para el sistema que asume la cima de la jerarquía. En sociedades modernas esta lógica se hace cada vez más incongruente y refleja la poca capacidad de abordar complejamente los fenómenos sociales, ya que dada la creciente autonomía de los sistemas en una sociedad carente de centro, se limitan los ámbitos de acción desde y para el control.

Una estrategia instaurada desde la lógica del control, a pesar de que se lleve a cabo (dada su prescripción) no refleja que los sistemas se acoplen a ella, pues un sistema puede comunicar su adherencia a una intervención, formar parte de ella, pero con ello no necesariamente se acopla estructuralmente a la intervención. Asimismo, estas estrategias que semánticamente impulsan la *integración*, oscurecen la presencia de las diversas lógicas funcionales de los sistemas, al imponer principios ideales que atraviesan la figura de unidad como homogeneidad, lo que no reconoce la autonomía y diferenciación de éstos y, con ello, no comprende la diferencia como una forma de unidad. Desde un punto de vista sistémico, estas estrategias tienden al fracaso al limitar las relaciones intersistémicas bajo la lógica del control ejercido por uno de los sistemas, forzando la autonomía del resto.

Si atendemos a la imposibilidad de determinación externa y la inmanejabilidad del futuro, las formas de planificación racional (Lechner, 1997) quedan excluidas como orientación de la evolución sistémica en sociedades complejas, pues con ello, la observación del modelo y de las buenas intenciones del planificador, llevan al sistema a un curso indeterminado; pues ya lo indicó Luhmann, “las planificaciones no pueden determinar en qué estado va el sistema a parar por efecto de la planificación” (Luhmann, 1997, citado en: Mascareño, 2006, p. 6). Así, la coordinación jerárquica que impulsa el control presenta serios obstáculos, los que surgen por problemas tanto de implementación de este tipo de estrategias, o también como problemas de *interés* de parte de los sistemas que se busca intervenir, de conocimiento y principalmente de complejidad (idea extraída de Messner, 1995, p. 90, citado en: Lechner, 1997).

Por otro lado, no es difícil de apreciar que en el contexto contemporáneo la sociedad chilena se complejiza; en ella se produce un aumento, den-

sificación e interconexión de las relaciones entre organizaciones y sistemas, que conducen a la diversificación de las pretensiones normativas de estas diversas esferas diferenciadas, con ello, por su creciente autonomía, estas ya no responden a un control social de tipo universal y generalizado (Jobert, 2004, p. 70). De acuerdo a ello, la lógica que tiende a responder de mejor manera frente a esta complejidad es más bien de **coordinación** (no instructiva), tanto de la oferta y sistemas involucrados, como de las expectativas de estos.

Así, la tensión que se articula en relación a la construcción de las políticas públicas en Chile, y con ello de las políticas sociales, se encuentra en la posición de control desde la que se sitúan, en ella “el Estado se autocomprende y, por tanto, comprende sus políticas como el centro regulador de las operaciones estructurales de la sociedad y la fuente primaria de un nosotros normativo que debe integrarla éticamente, mientras que en el entorno del Estado y las políticas la diferenciación de la sociedad a nivel de sistemas, organizaciones y actores colectivos presionan por el reconocimiento de su autonomía operativa y sus opciones y expectativas normativas. Es decir, las políticas operan predominantemente en una lógica de control social, mientras que la sociedad exige descentramiento y coordinación social” (Miranda, 2009).

En Chile recientemente emergen algunos intentos que transitan hacia esta nueva lógica; ejemplo de ello son las llamadas políticas participativas, buenas prácticas y mesas de negociación que surgen a mediados de los noventa; sin embargo, consideramos que todavía no es posible hablar de una tendencia, más aún cuando estas mismas han presentado problemas en su implementación debido a la lógica imperante de control social. De acuerdo a lo anterior, Jobert (2004) señala que la regulación que ejercen las políticas sociales hoy no da cuenta que el orden político no es producido desde arriba por un soberano omnisciente, sino que es resultado de transacciones complejas efectuadas sobre escenas políticas diferenciadas (2004, p. 70).

En esta problemática presente en las políticas sociales chilenas se aprecia que ellas reflejan un modo de operar bajo una lógica de control central. Así, se produce una tensión entre esta lógica y la creciente autonomía de los sistemas sobre los que interviene. Esta situación, como señalan Salvat y Mascareño (2005), implica el debate de la sociedad entre un ordenamiento jerárquico heredado de formaciones sociales anteriores y el ordenamiento heterárquico que emerge de la diferenciación de ámbitos funcio-

nales y de la fragmentación normativa del mundo (2005, p. 237), cuyas contradicciones se han visto reflejadas en las políticas sociales y en las dificultades que hoy presentan tras la implementación de estrategias de intervención social bajo dicha lógica.

En el nuevo contexto social, el proceso de diferenciación funcional conlleva una creciente sectorialización de la sociedad, con ello emerge la necesidad de articular y compartir recursos (información, conocimiento, etc.) distribuidos entre diferentes sistemas, lo que da lugar a una interacción sistémica que desborda los mecanismos del control jerárquico. En este escenario el control autoritativo e instrumental ya no son efectivos, por lo que surge la búsqueda de estrategias de coordinación social descentralizada de las diversas posiciones particulares de esferas de función crecientemente autónomas, lo que se impone como nueva tarea para las políticas sociales (que transite desde una imagen normativa de control social a una de coordinación de las diferencias). Bajo estas formulaciones, las intervenciones sociales ya no pueden apuntar (o cada vez en menor medida) al control social, ni estructural ni normativo. Así surge la pregunta de cómo es posible desarrollar estrategias que apunten a la coordinación social de diversas constelaciones organizacionales o funcionales que, en palabras de Willke (1993) reaccionan alérgicamente al control político. De acuerdo a ello, las intervenciones en lo social se complejizan y, por tanto, debiesen apuntar, como desafío, a trasladarse de una lógica de control a una de coordinación.

En síntesis, y bajo la mirada teórica que hemos adoptado que comprende la sociedad y sus sistemas sociales de acuerdo a las premisas de la formulación sistémica de Luhmann, ya no es posible situar a un sistema como el eje articulador que, a través del centralismo, ejerza el control social. Con ello asumimos que la complejidad social imperante requiere de estrategias que busquen reducir la complejidad social del entorno de los sistemas que se encuentran enfrentados a una situación problemática de manera efectiva y que a su vez considere este cambio de lógica, pasar de pensar estrategias de control (prescriptivas) a una lógica de coordinación, lo que no implica la desaparición radical de las primeras sino que, en su coexistencia, se visualice la importancia del desarrollo de las segundas en una sociedad moderna que, cada vez más, demanda una mayor coordinación donde se dificulta la imposición del control, lo que lleva a pensar las intervenciones sociales como ofertas en el entorno de los sistemas. Esta apuesta de generación de estrategias de coordi-

nación social donde las intervenciones sociales sean planteadas como ofertas para los sistemas a intervenir, se adecua de mejor manera a la complejidad social y permite intervenir sin destruir la autonomía de los sistemas. Por tanto, operar al interior de este enfoque frente a un problema nos permite el tránsito entre una intervención jerárquica a un tipo de intervención que asume el carácter “heterárquico” de la operación de la sociedad moderna. Así la coordinación social, en una sociedad en que el Estado y la política como entes de ejercicio del control han dejado de ser las principales instancias de coordinación, se abre como propuesta que nos permitiría operar con estrategias de intervención social que la utilicen como herramienta, visualizando las características de la sociedad actual.

### Hacia estrategias de coordinación

Para tener una visión sistémica de la coordinación social, es particularmente sugerente la teoría de sistemas sociales, la cual subraya el proceso de diferenciación funcional como tendencia que se impone crecientemente a lo largo de la evolución social, adquiriendo un significado notorio actualmente. La coordinación se enmarca y desarrolla en torno a diversos sistemas que confluyen en áreas de la vida social, los cuales desarrollan racionalidades y dinámicas específicas conformando subsistemas funcionales relativamente cerrados y autorreferidos. Como éstos operan de acuerdo a sus códigos funcionales, por tanto, solo asimilan mensajes externos en la medida que sean traducibles a la **lógica** interna del subsistema. Luhmann extrae las conclusiones de esta tendencia, enfatizando dos consecuencias: la gran autarquía de cada subsistema funcional y, por consiguiente, la ausencia de todo centro (Luhmann, 1997). A partir de estas consideraciones la política social –como toda intervención en lo social– se abre a la consideración de las diversas dinámicas de los sistemas funcionales, lo que le permite acrecentar la comunicación con éstos y establecer interpenetraciones, sin ya considerarse el centro o vértice del control social. Ello se configura como el contexto en el que opera la coordinación, en el que la sociedad sigue incrementando su nivel interno de complejidad mediante el desarrollo de la autonomía funcional de los diversos sistemas parciales que la constituyen, al mismo tiempo que se multiplican y diversifican las demandas sociales, haciendo necesario superar las tradicionales formas de coordinación social, pues no existiría ya ninguna estructura o dispositivo, que en forma centralizada, pueda elaborar respuestas con sentido único y generalizables en todo el

sistema social, y menos aún proveer soluciones integrales concebidas, planificadas, implementadas y controladas por un solo agente, institución o grupo social (Torres y de la Puente, 2001).

El concepto de coordinación al cual referimos intenta alejarse de la lógica de control que situaba a uno de los sistemas en la cima jerárquica, con ello, la contingencia del mundo y la clausura operativa del sistema tienen un rol principal, buscamos modelos no instructivos y no autoritativos de coordinación social frente a una complejidad social diferenciada, porque las alternativas de planificación y control jerárquico de la diferenciación son cada vez menos viables. Asimismo, adherimos a los mecanismos que, siguiendo las premisas sistémicas de la teoría, no se queden solo en la descripción, sino que desarrollen estrategias inclinadas a la resolución de problemáticas sociales en constelaciones sistémicas que no intervengan directamente en la autonomía de los sistemas para los cuales se crea dicha intervención.

Desde una lógica netamente de coordinación desaparece cualquier instancia superior capaz de coordinar al conjunto social, con lo cual la coordinación social habría de ser internalizada al interior de cada sistema, los cuales se articularían entre sí mediante ajustes internos, que asimilan las señales y turbulencias externas. La coordinación quedaría incorporada pues a la autorregulación (Lechner, 1997). Pero, como esta no es un a priori a la intervención, lo que se busca es generar espacios para su desarrollo, visualizar los sistemas que tengan incidencia y cuya participación contribuya con su especificidad funcional a la solución de la problemática e impulsarlos a esta internalización, a su vez, coordinando. Por tanto, esta articulación no es instructiva ni autoritativa, pues se sustenta en el principio de la contingencia del mundo y de la clausura operativa para el sistema (Mascareño, 2006, p. 14), por ello no se apunta a una dirección normativa, sino a una coordinación estructural pragmática y su aplicabilidad situativa y episódica, estableciéndose como una invitación en la que no hay ninguna coerción a coordinar(se). Con ello se apunta a estrategias que incluyen permanentes procesos de toma de decisiones, que promueva relaciones horizontales asegurando una coordinación efectiva con los diferentes sistemas que operan en el ámbito en cuestión, lo que implica, por medio de observación de segundo orden, visualizar a las lógicas de funcionamiento de los sistemas funcionales, haciendo emerger sus distinciones.

De acuerdo a lo anterior, esta coordinación no es del

tipo jerárquica, que busque controlar por medio de un sistema que actúa como cabeza, sino que buscamos un modelo que sea el más apropiado para dar cuenta de las características de los sistemas modernos y las exigencias de la sociedad moderna. Es por ello que se atiende a la **coordinación de las diferencias**, porque los sistemas son distintos, cada vez más funcionalmente diferenciados, por lo que requieren relacionarse con otros operando con lógicas diversas, lo que plantea grandes desafíos para quien quiera intervenir en lo social.

En síntesis, un enfoque de coordinación social, siguiendo a Messner (citado en Lechner, 1997), ha de considerar las siguientes dimensiones:

- La complejidad creciente del proceso: del reconocimiento de un problema hasta la implementación de políticas y la evaluación de sus efectos.
- La multiplicación de los “actores” intervinientes: dada la creciente diferenciación funcional, los sistemas requieren de contactos con el entorno; con ello los actores se diversifican y para lograr ciertos objetivos se puede requerir de la interrelación de varios sistemas sociales. Así se establece la relevancia de la cooperación entre actores.
- La existencia y combinación de diferentes estructuras organizativas.
- A partir de lo anterior se diversifican las tareas de coordinación entre sistemas.

Modelos de coordinación de sistemas sociales provenientes de sistemas como el derecho o la política se configuran como el arsenal conceptual de las propuestas de intervención social, a saber: la coordinación mediante redes (*networks*)<sup>1</sup>, la orientación contextual (Willke, 1993, 2007) y la política de opciones (Teubner, 1993), los dos últimos provenientes del derecho reflexivo. De acuerdo a estos modelos, se han generado estrategias para establecer coordinaciones entre sistemas autopoieticos operativamente clausurados y que, por esto, operan con lógicas divergentes en el contexto de una sociedad compleja funcionalmente diferenciada, donde ninguno de ellos se encuentra en una cima jerárquica desde donde pueda ejercer control sobre los otros. Estas estrategias buscan generar relaciones intersistémicas sin destruir con ello la autonomía de los vinculados, pues ponen el acento en la autonomía y la autorregulación de los sistemas lo que, como señala Miranda (2009), parecen ser in-

eludibles cuando se trata de pensar en estrategias de coordinación social para un mundo estructural y normativamente diferenciado. Así, este marco permite visualizar formas de coordinación descentralizada que reconocen la autonomía de las partes pero que, a la vez, suponen un mínimo de visión de mundo compartido que permita criterios orientadores de dicha coordinación por medio de estas estrategias.

### **Coordinación de la oferta de intervención social: aproximaciones desde un enfoque funcionalista sistémico**

Nos situamos desde un concepto de intervención cuyo horizonte tiene como fundamento una rigurosa y compleja comprensión social, dentro de una apuesta hacia la construcción de una lógica innovadora en los procesos de intervención, el cual se adentra en preguntas nuevas y busca como resultado una intervención más competente y sólida (idea extraída de Matus, 2005, p. 14). El marco anteriormente descrito nos permite configurar la intervención social como mecanismo que apunta a resolver problemas de coordinación social entre sistemas diversos frente a situaciones problemáticas que atenten contra el funcionamiento de los sistemas sociales y que hagan peligrar la autonomía de estos, amenazando sus elementos, su estructura o incluso su existencia. Además, al situarnos en sociedades complejas donde los sistemas que por funcionar de modo autónomo pueden interferirse mutuamente, la pregunta que se abre a quien desee intervenir deberá también contener el cuestionamiento sobre las formas que adopta esa interferencia, las consecuencias que tiene para los afectados y la posibilidad de orientar la autonomía sistémica sin destruirla (Mascareño, 2006b). En este sentido, una estrategia de intervención no solo busca observar y comprender la complejidad de los sistemas y del entorno, sino que debe ser capaz de generar estrategias que permitan al sistema a intervenir reducirla, aumentando la complejidad interna. Con ello, la intervención, al coordinar, se dirige a establecer relaciones intersistémicas que, por medio de acoplamientos estructurales, permitirán que sea el propio sistema a intervenir el que se oriente autónomamente en la resolución de la problemática. Entendida de este modo, la función primordial de la intervención social es operar como un facilitador de coordinaciones

1 Si bien no tiene un anclaje teórico postluhmanniano como las siguientes, se constituye como un eje central en la propuesta de intervención de coordinación en sociedades modernas.

y herramientas para el sistema poniendo en el entorno de este la estrategia de intervención para que, en el mejor de los casos, la seleccione y opere de acuerdo a ella, pues los sistemas funcionales, como señala Luhmann (1998), incorporan solo aquellos aspectos que posean la respectiva relevancia funcional. Es así como la intervención es una **oferta** presente en el entorno del sistema.

Lo anterior puede ser interpretado del siguiente modo. Cuando hablamos de acoplamientos para la **coordinación pragmática de intransparencias** (Mascareño, 1996), partimos por aceptar que los modos de operación sistémica difieren entre un sistema y otro, y que esas diferencias radican en medios simbólicamente generalizados de comunicación con diversas capacidades estructurantes a través de los cuales es posible la auto y la heterorreferencia de los sistemas funcionales. Según Mascareño (2006b), en este marco acoplar será desplazar y situar bajo los marcos de sentido del sistema sujeto a regulación, las distinciones orientadoras que se pretende introducir con la intervención, de modo tal que el sistema comprenda desde sus propias estructuras categoriales lo que la estrategia quiere hacerle ver, ello trae como consecuencia el reforzamiento de la propia estructura del sistema, de su clausura operacional y de su autonomía frente al entorno (2006b). De este modo, la intervención se presenta como una interferencia externa a la que –se pretende– se acople el sistema para el que se ha planteado, siendo su objetivo el aparecer como contingencia en el entorno del sistema, como alternativa dotada de sentido (Ibíd.).

Sin embargo, para que dicha alternativa se seleccione y posteriormente se lleve a cabo (la oferta sea aceptada), el proceso que se abre es complejo y requiere que al elaborar e implementar la intervención se desarrolle un proceso reflexivo y sistemático, pues como la coordinación sistémica es improbable y con ello la intervención en sí (improbabilidad que radica en la clausura operativa de los sistemas y en la misma contingencia), las estrategias deben apuntar a que ella se probabilice en la apertura cognitiva de estos sistemas autopoieticos de comunicación, por medio de una estrategia pragmática de coordinación de sistemas que son autónomos, intransparentes y opacos uno frente a otro. Con ello, la intervención social operativiza el marco de referencia para la coordinación social (por medio de estrategias de intervención), siendo dicha coordinación el resultado de esas estrategias en una

observación de segundo orden de relaciones entre sistemas. Así, la intervención se configura como la forma corporalizada y temporalizada del marco de condiciones de orientación y como tal tiene la capacidad de conocer mejor que nadie las características del contexto de intervención y de retroalimentar aquel marco de condiciones con el procesamiento de la información que observa (Mascareño, 2006b). Bajo estas características, la intervención se conforma como una motivación a que sean los propios sistemas a intervenir, a través de la estrategia que se les presenta en su entorno, los que limiten (o más bien autolimiten) las consecuencias del operar autónomo frente a este, pues una de las premisas de la intervención social, entendida de este modo, es que esta no puede interferir las operaciones básicas del sistema a intervenir<sup>2</sup>; si lo hace, destruye su auto-*poiesis*, por tanto, destruye el sistema.

### Intervención social como oferta

Si bien casi resulta obvio mencionar que hemos asumido la existencia de la posibilidad de intervención, ya que los sistemas son cerrados y necesitan información del entorno, esto no conlleva a que esta vaya a ser aceptada o incorporada por el sistema a intervenir. A partir de ello es que consideramos que la intervención es solo una oferta que apunta a acoplarse al sistema para que este reduzca complejidad, bajo el principio de aceptación o rechazo de la oferta en sociedades modernas con sistemas autorreferenciales, ya que, como lo expresa Heinz von Foerster, “a causa de su clausura operativa y de la estructura de la referencia compleja interna, los sistemas no pueden ser influidos causalmente de modo lineal desde afuera. En tanto sistemas no triviales, ellos no siguen el simple esquema *input-output* de los sistemas mecánicos, sino que muestran una lógica procesual autónoma y de ello derivan una conducta de sentido propio, la que establece estrechos límites para el uso del poder directivo” (citado en Willke, 1993: 23). Esta aclaración nos lleva a transitar desde una lógica racional causal a una procesual que se dirige a la consideración de la autorregulación de los sistemas, por lo que se requiere de una concepción adecuada de la intervención en sistemas sociales complejos, los cuales solo pueden comprender y evaluar las influencias externas como ofertas de información; a esto se añade que las intervenciones sociales deben ser presentadas en una forma que haga sentido a los esquemas de búsqueda del sistema a intervenir, como señala Willke (1993),

2 A no ser que el intervenido así lo seleccione en la implementación de la estrategia misma de intervención.

debiendo ser relevantes como condiciones contextuales del modo de operación del sistema.

Esta **invitación** a la intervención se presenta como contrapuesta a las propuestas que se sitúan desde una cima jerárquica de la sociedad que pretende, por medio de sus intervenciones, controlar el orden social, a través de estrategias prescriptivas, pues ella se presenta como una posibilidad de selección<sup>3</sup>. Solo si se selecciona la intervención (en un proceso que conlleva en sí varias selecciones) se inicia y se activa la estrategia. De este modo, al tipo de intervenciones sociales que se proponen aquellas que apuntan a que sea el propio sistema el que seleccione la información y decida acoplarse a la intervención asumiendo una función de cocreador, ya que en esta lógica este participa en la creación de la estrategia y en la visualización de coordinaciones entre sistemas.

Es así como estas intervenciones consideran la posibilidad de negación (que no se abren a la aceptación/negación, sino que se formulan como un imperativo). En esta lógica, al situarnos desde el sistema político administrativo, se abre un nuevo espectro de políticas sociales y de intervenciones sociales que de ellas se desprenden, aquellas que consideren que el sistema interventor puede no seleccionarla y, por tanto, no coordinarse. De este modo, se visualizan dificultades y desventajas de la intervención social como mecanismos de control (como las intervenciones correctivas y/o prescriptivas), pues este tipo de intervenciones en los sistemas autónomos se vuelven una paradoja, ya que como señala Willke (1993), apuntan a intenciones no intencionales, siendo imposible intervenir intencionadamente en un sistema operativamente clausurado, “pues este solo toca su propia melodía y puede escuchar solo su propia música” (1993, p. 27).

En este punto, se trata de comprender que las intervenciones prescriptivas de tipo autoritativo o directivo son (cada vez más) menos exitosas en campos de problemas altamente complejos y en sistemas que al ser autónomos operan con dinámicas propias. En el contexto de la sociedad moderna, donde se opera en sistemas autopoiéticos en el que la regulación a través de una cima jerárquica de control social es menos probable, la intervención social aumenta su viabilidad al ser presentada como una invitación e incentivo a la autorregulación de sistemas autónomos sobre la base de sus propias

distinciones. Con ello se derrumba toda pretensión de planificación racional totalizante que prediga lo que la intervención conllevará. Si bien ciertos lineamientos son necesarios, se requiere dar espacio a la contingencia y considerar que la intervención ya no es posible de ser planteada como un deber ser para el sistema a intervenir, sino como un **podría ser**. Formulada de esta manera, se pretende generar un impulso a crear estrategias **seductoras** para los sistemas que se pretende intervenir, aumentando la posibilidad de selección de la oferta de intervención, pues pensar la intervención social como una oferta de orientación presente en el entorno del sistema para el cual se ha diseñado, obliga al interventor a generar estrategias que seduzcan a dichos sistemas. Con ello, las dificultades de una intervención de control (prescriptiva o dirigida) junto a las dificultades de una nueva humildad de las estrategias de la política social no obligan a una renuncia a la intervención. Ello implica considerar que los sistemas no aceptarán irremediamente la intervención propuesta, porque más allá de ella no se visualizan alternativas. Siempre hay otro camino (incluso no habiendo es posible negarse a seguir uno), siempre hay contingencia, pues los sistemas ya no se dejan interferir por comunicaciones sistémicas que no le son relevantes; es por esto que no hay ninguna obligación normativa a aceptar la intervención o, peor aún, a imponerla como prescripción.

Es así como la intervención social también se torna contingente e improbable, pues la posibilidad de selección y, a la vez de negación, se constituyen en los sistemas sociales como un potencial del que no es posible escapar. Además, como la contingencia se vuelve doble contingencia, cualquier seguridad fundamental, verdad, virtud o validez, queda sometida a ella como cuestión a resolver y no como el punto cero desde el cual se define lo que se puede vivir o actuar (Willke, 1993, p. 27). Por ello el futuro aparece siempre (inmanejablemente) abierto y, con ello también el futuro de una estrategia de intervención, lo que no es posible de prever (pero sí de probabilizar) (Mascareño, 2006, p.15). Por tanto, la selección de la intervención por parte del sistema a intervenir se vuelve contingente y la contingencia, lo casual, lo accidental, no puede ser planificado. Ello no implica que no se deban realizar diseños previos a la intervención, sino que estos deben considerar esta situación y ser flexibles frente a ello.

3 De todos modos, ello se plantea considerando que actualmente ambos extremos pueden coexistir (y de hecho lo hacen) y entre ellos se encuentra una variada gama de estrategias de intervención que “mezclan” estas lógicas, las que podrían situarse en un punto dentro de un esquema lineal cuyos extremos se encuentren, por un lado, estrategias de control y, por otro, estrategias de coordinación.

Por lo demás, si la intervención ha sido diseñada en función de las características que se presentan a continuación, planteamos que aumentará la probabilidad de selección por parte del sistema a intervenir iniciándose, así, el programa diseñado (o más bien, esbozado), lo que implica la posibilidad de flexibilizar en función del contexto.

## Características de la intervención social como oferta<sup>4</sup>

### a. Es contextual

Ello implica, siguiendo a Willke (1993) en su propuesta de orientación, un entendimiento elaborado del sistema que se pretende intervenir. Si bien no es posible un conocimiento como estando dentro de este, puesto que el sistema es cerrado y por tanto intransparente, se requiere que el sistema interventor entienda el modelo de la lógica interna de operación. Al intervenir en atención a la propia lógica del sistema, es el sistema quien decide qué hará con la intervención, si acepta o no la oferta y, además, qué hará tras un sí o un no, ya que no se asegura que al seleccionarla la utilice para aumentar sus rendimientos autorregulándose. Como la intervención es una oferta, su desafío es captar las especificidades de cada sistema para ofrecer las distinciones que busca presentar de manera legible, en el lenguaje del sistema a intervenir para que pueda percibirlos (según sus códigos, lo que de acuerdo a Willke se denomina **gramática transformacional**), dado que la intransparencia y opacidad de cada lenguaje sistémico frente a otro dificulta su coordinación y obstaculiza su referencia a los resultados de sus rendimientos (Mascareño, 2006b). Así, la estrategia genera distinciones en el entorno que el sistema puede reconocer en sus propias distinciones. Con ello, el énfasis está en la autonomía de los sistemas, en su capacidad de autorregulación y de decisión en torno a la forma en que intenta resolver una situación problemática (que, a la vez, puede no serlo para el este). Ello implica que el cambio tiene que ser aceptado al interior del sistema “afectado” y, asimismo, esto requiere que se coordine la intervención con las operaciones relevantes del entorno. A su vez, la intervención contextual también refiere a que ella es posible sólo en el contexto del sistema, lo que se constituye como preconditione sistémica de su aplicación, ya que la clausura de los sistemas

sólo posibilita actuar por el contexto; con ello la intervención es siempre indirecta (siguiendo la idea de Teubner y Willke), ya que se apela a la propia autonomía del sistema para orientarse. Por tanto, la intervención contextual al operar sólo sobre los contextos, implica una autolimitación del sistema interviniente en lo que a la dirección y cualidad de la intervención se refiere (Mascareño, 2006b). El acceder al contexto del sistema se posibilita a través de distinciones sistémicas relevantes; así, el sistema interventor busca cambiar las condiciones contextuales poniendo en juego otras opciones, teniendo en cuenta la perspectiva del todo, pero no desde una unidad central (como el Estado), o desde una unidad metasocial (Dios) (Beriaín, 1996, p. 151). Asimismo, la intervención como distinción se improbabiliza, pues el sistema a intervenir puede aceptar e incorporarla en su clausura operativa o rechazarla y no hacerlo (Willke, 1993). En síntesis, la intervención contextual, como señala Willke (1993), se establece como la única forma de intervención que respeta estrictamente la especificidad de las distinciones directivas diferenciadas y la autonomía de las lógicas de operación que de ello surgen, y es la única que presupone a ambos lados, el del interventor y del intervenido, la capacidad de reflexión.

### b. Es reflexiva

La aproximación a este concepto está cercana a lo que plantean Willke y Teubner en relación a la reflexión como forma de relación sistémica, como conducción de interrelaciones que van más allá de la contingencia y el azar evolutivo. La reflexión lleva a confrontar el estado del sistema con estados diferentes, a preguntarse sobre las ventajas y desventajas de cada uno y a buscar la transformación del sistema de la manera más favorable (Corsi, 1996, p. 138). Como forma de autorreferencia en la cual la autotematización de un sistema se dirige intencionalmente a su identidad y a sus efectos en su entorno (Willke, 1993, p. 14-15), permite visualizar como parte de la intervención a otros sistemas sociales, posibilitando acoplamientos que permitan al sistema abordar la problemática en cuestión. Ello implica pensar en los sistemas que interactúan o que podrían hacerlo para solucionar una situación problemática y en los involucrados en el problema (que lo producen o que les afecta), ya que conlleva

<sup>4</sup> Un análisis más detallado de estas características se encuentra en Madrigal, J. (2009). Del control a la coordinación de la oferta: propuesta para una intervención social funcionalista sistémica. Tesis presentada a la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al grado de magíster en Trabajo Social.

a la observación de las consecuencias de la propia acción sobre el entorno. Esta autoorientación reflexiva conlleva el problema de que los diversos sistemas sociales pueden definir sus propios intereses diferenciadamente y pueden seguirlos a través de estrategias de acción totalmente diversas, no predecibles y que no tienen incentivo a contribuir con la intervención. Por tanto, se requiere de una estrategia que, basada en la capacidad de reflexión, se transforme en una seria opción para los actores relevantes de cada sistema social parcial. De este modo, la reflexividad, por medio de la cual los sistemas se ocupan no solo de sus mecanismos, sino de sus sistemas relevantes, impulsa a pensar la intervención desde la coordinación, en la medida que “conecta las opciones de acción generales y la variedad de opciones de sistemas parciales especializados con las capacidades de autocontrol y autolimitación: en los criterios de relevancia específicos de los subsistemas y en las premisas de decisión se construyen aquellas condiciones de entorno como restricciones internas” (Willke, 1993, p. 18). Como señala Willke (1993), se trata de una operación autorreferencial, de reflexión y reflexividad, de la cual ni siquiera la misma teoría de sistemas puede escapar, pues su pretensión de universalidad se funda en esta posibilidad de autotematización, es decir, de autorreferencialidad. A través de la reflexión, visualizamos que la intervención social tiene la misión de introducirse como una seria opción para el sistema a intervenir de acuerdo a sus propios intereses.

### c. Es opcional

Sistemas sociales diferenciados donde las expectativas remiten a un operar singular, nos impulsan a desarrollar estrategias que se dirijan al autocontrol, al “libre dominio de la propia libertad” (Luhmann, 2007, p. 821). El hecho de que un sistema visualice una situación problemática que requiere de transformación, no implica que automáticamente aceptará cualquier intervención que se encuentre en el entorno. Bajo esta intervención contextual se desarrolla una orientación, la cual “orienta para que sean los mismos sistemas los que decidan cómo mantener sus estructuras o cómo transformarlas (...) La orientación no es una cuestión normativa, es decir, no existe un modo de operación universal frente al cual los sistemas deban alinearse para interpretar sus melodías” (Mascareño, 2006b), por lo que no existe ningún sistema que les obligue a hacerlo.

A través de estrategias de intervención social, formulada como una oferta, se postula la consi-

deración de la autopoiesis del sistema a intervenir, sin que esta se vea afectada, ya que se busca la coordinación de sistemas autónomos. Con ello, la intervención no puede interferir las operaciones básicas del sistema a intervenir, ya que si lo hace destruye su autopoiesis y, por tanto, destruye al sistema; es así como “una intervención directa sobre los códigos basales del sistema puede provocar su destrucción o una abierta desestabilización de sus rendimientos. Por esto, 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” (Mascareño, 2006b).

Por otro lado, al no existir coacción ni obligación al consenso en la intervención contextual, el éxito de ésta se aprecia solo si el sistema se autosomete a ella y a las “condiciones” que la intervención dispone, pues es una regulación opcional que los interesados pueden o no usar; en este sentido, la intervención adquiere el componente de la política de opciones, ya que es vinculante solo si los afectados deciden vincularse (Mascareño, 2006). Este autosometimiento tiene lugar porque el sistema considera que aquello que se le ofrece favorece las condiciones de su propia clausura operativa (ibíd.). El papel de la intervención, en ese marco, está en hacer que el propio sistema quiera ser intervenido y procese tal cambio como necesario para seguir operando y, con ello, subsistiendo; es por esto que “las distinciones introducidas por la intervención en el entorno del sistema a intervenir están orientadas a producir autorregulación, por ello solo tendrán éxito cuando lo que indican logre llamar la atención del sistema a intervenir, cuando en su interior provoquen *resonancia*, es decir, en el momento en que su significado se coordine con los significados internos” (ibíd.).

Es así como la intervención social se presenta como una opción y en cuanto tal no puede ser entendida como un imperativo para los sistemas, ni como una estrategia que cambia su autopoiesis ni le impone elementos. Con ello, la intervención se constituye como una orientación (en el sentido de Willke y Mascareño) de coordinaciones para la autoorientación (opcional) que el propio sistema selecciona y no como una corrección externa a la que el sistema se somete.

#### d. Es observación de segundo orden

El sistema interventor realiza una observación de segundo orden al observar y al intentar conocer a los sistemas en los que pretende intervenir. Ello constituye el esfuerzo por observar aquello que el sistema no puede ver, por razones de posición; así, esta observación permite una reducción de complejidad en que el mundo se puede reconstruir bajo la modalidad de las contingencias y las posibilidades de ser observado (Arnold, 1998).

A través de la observación de segundo orden se da pie a la intervención, ya que a la vez posibilita la visualización de un diagnóstico de la situación problemática y del sistema a intervenir pues, como señala Mascareño (2006b), con ella la problemática aparece como comunicación en la sociedad y en los sistemas que la provocan, lo que establece un primer paso fundamental para intentar resolverlo. Por medio de esta perspectiva de observación, el interventor cuenta con un recurso para registrar formas y distinciones, es decir, para identificar cómo se distingue, y los mecanismos con los que se constituye socialmente la realidad (Arnold, 2006, p. 223), considerando que el observador, en nuestro caso el interventor, observa desde una determinada perspectiva, pues las observaciones son relativas al punto de vista y posibilidades del observador, a sus limitaciones, perspectivas y medios que dispone (Arnold, 1998). Este proceso le permite al interventor diseñar una estrategia contextual, ya que lo que se busca no es conocer contenidos, sino identificar las distinciones del sistema a intervenir. Con ello el interventor como señala Arnold (2006), se pregunta frente a qué condiciones, algunas variaciones comunicativas se seleccionan y luego se estabilizan, lo que le permitirá adentrarse en el operar del sistema. Así, al producir descripciones de descripciones se constituye en recursos que contribuyen a comprender la complejidad en la que están inmersos (sin olvidar que el observador, en este caso el interventor de ninguna manera está desvinculado de su propia observación).

Por otro lado, la observación de segundo orden permite hacer emerger las distinciones de los sistemas para ser reintroducidas en la intervención social como aquello que les es relevante de resolver y que no habían visto. Por tanto, además le permite que el observador ver cómo observa el sistema a interve-

nir, permite hacer emerger aquellas distinciones que para este se encontraban ocultas y cuya emergencia pueden ser claves en el proceso de intervención. Es decir, la intervención social pretenderá hacer ver, a quienes no ven, aquello que no logran ver y que es relevante para la coordinación de las intransparencias (Mascareño, 2006b).

#### e. Establece relaciones intersistémicas

Con la intervención social se pretende generar acoplamientos estructurales<sup>5</sup>, por medio de los cuales los sistemas pueden relacionarse con los elementos de su ambiente o con sistemas sociales y psíquicos. A su vez, estos se constituyen como el principal mecanismo en el que la “influencia” de un sistema social autopoiético sobre otro puede ser canalizada (Figueira, 2006, p. 192). La imposibilidad de control total de los procesos de diferenciación de los sistemas sociales, causada por la imposibilidad de racionalidad plena, genera para el sistema esas aberturas para influencias externas. El acoplamiento estructural es el momento en que ese proceso de influencia externa es posibilitado, ya que las relaciones están bloqueadas en el límite del sistema con el medio ambiente, posibilitando al sistema utilizar estructuras de otros sistemas, pero también colocando sus propias estructuras a disposición de estos. Por medio de acoplamientos, un sistema utiliza las estructuras de funcionamiento de otro para operar sus propios procesos comunicativos, por tanto, es una herramienta auxiliar de funcionamiento de operaciones; su significado, es construido dentro del propio sistema en el que fue realizado el proceso comunicativo, de forma independiente del significado que tenga en el sistema original, en nuestro caso, el sistema interventor (Figueira, 2006, p. 181). La relación que se establece es solo funcional, pues los procesos de dotación de sentido, de formación de repertorio de procesos comunicativos y operaciones internas son aislados e inaccesibles de uno u otro. Así, la intervención social como mecanismo de establecimiento de acoplamientos estructurales, produce **irritación**, la cual puede ser significativa para los sistemas acoplados. Esto puede ocurrir porque cada uno de los sistemas realiza sus propias selecciones internas de dotación de sentido de aquella irritación, transformándola en una autoirritación y en información. En ello radica la importancia de la intervención, ser una irritación

5 Si bien autores como Mascareño (2006b) señalan que los acoplamientos en este sentido apuntan a acoplamiento de operaciones, consideramos que en este nivel el acoplamiento es solo estructural, ya que el sistema a intervenir utiliza estructuras de los otros sistemas que se han coordinado, pero es él quien opera a partir de ellas, pues en ello radica la clausura de los sistemas.

relevante que permita al sistema resolver situaciones problemáticas por medio de estos, así será seleccionada y podrá ser utilizada como información en el proceso comunicativo interno (idea extraída de Figueira, 2006). Ello no implica que la intervención esté dentro del sistema, sino solo que le posibilita establecer acoplamientos para que el sistema intervenido genere sus propios procesos de regulación. Así, los acoplamientos que se generen gracias a la intervención, entregarán al sistema la posibilidad de desenvolverse y evolucionar en cuanto a sus rendimientos sistémicos, a medida que le permite operar autónomamente y direccionar sus operaciones con las informaciones existentes en el exterior, que selecciona como válidas (Ibíd.).

Sin embargo, en el proceso de la intervención social, la estrategia que se lleve a cabo puede ser planteada también como un cambio en los acoplamientos ya establecidos y/o como la posibilidad de disolverlos o modificarlos, irrumpiendo esa autopoiesis. Por tanto, en dicha estrategia es posible formular no solo la producción sino también la transformación y/o disolución de acoplamientos.

### Consideraciones finales

La teoría desde la que nos situamos nos impulsa a pensar en los modos de operación de la sociedad donde se desarrollan estrategias de intervención social y con ello las estrategias mismas. Como señala Matus (2008), las políticas públicas y con ellas las sociales, no han aprovechado las teorías generales de la sociedad para el desarrollo de mejores estrategias que vayan de la mano con la evolución social, y que permitan a los sistemas interventores impulsar un pensamiento más creativo e imaginativo sobre la relación entre teoría y práctica en la intervención social. Asimismo, la teoría de sistemas nos permite dar especial énfasis a las interrelaciones, como elementos fundamentales para comprender las dinámicas complejas que se producen entre los sistemas sociales. Esto es relevante desde la intervención social, ya que los procesos sociales no pueden ser entendidos de forma aislada, por lo que la lógica de la coordinación desde la que surge la propuesta de intervención social como oferta considera la relevancia del entorno, los cambios que se producen en él y las transacciones de los diversos sistemas involucrados con éste.

La tarea de desarrollar intervenciones sociales en el marco de una sociedad que experimenta un acelerado proceso de diferenciación funcional deviene compleja, ya que los sistemas sociales que por operar clausuradamente se tornan autónomos y que, a

la vez, tienen la capacidad de seleccionar las comunicaciones que les parecen relevantes, derivan en acoplamientos a estrategias de intervención social no es de suyo un hecho.

En Chile estas reflexiones aún están en proceso, por lo que postulamos la coexistencia de modos de operar por parte de las estrategias de intervención que derivan de la política social que circulan entre la lógica imperante que hemos descrito como una lógica del control jerárquico y la lógica propuesta de la coordinación social que sitúa a las intervenciones sociales como una oferta. En ello no es que formulemos el paso de una lógica a la otra, al modo de desechar la primera y comenzar a operar desde la lógica de la coordinación, sino que se entiende que ambas coexisten, es decir, en sociedades como la nuestra donde las estrategias imperantes tienden al control jerárquico, es posible plantear intervenciones que apunten a la coordinación social. Para la última de las lógicas hemos intentado trazar algunas consideraciones y características claves si entendemos la intervención como una oferta más en el entorno de los sistemas cuya estrategia no es instructiva ni autoritativa, tratando con ello de aumentar su probabilidad de aceptación por parte del sistema a intervenir para que la estrategia se lleve a cabo. Como los sistemas sociales operan a partir del sentido, van actualizando las posibilidades, por lo que en el proceso de una intervención puede que el sistema, al disponer de la posibilidad de negación, informe que no ha seleccionado la oferta que se ha diseñado; entonces deberemos aceptar que sus elecciones serán siempre contingentes, por tanto, nos situamos en un proceso de doble contingencia. Ello también implica que las estrategias de planificación central tienden a ser cada vez menos operativas, por tanto hemos apostado a que la intervención se formule como un proceso de coconstrucción donde el intervenido se “involucre” en ella y en la búsqueda de una solución a la problemática que lo irrita, lo que aumentaría las probabilidades de que la oferta se lleve a cabo. Así, la intervención tiene que adquirir sentido para el sistema a intervenir para al menos aparecer en el entorno. En este contexto, consideramos que la intervención social se debiese configurar como un mecanismo que permita resolver problemas de coordinación social entre sistemas diversos frente a situaciones problemáticas, para que en la sinergia del proceso el sistema por medio de acoplamientos estructurales con otros sistemas pueda abordar las variables de la complejidad del problema que él por sí solo no estaba en condiciones funcionales para hacerlo.

Es así como se plantean algunas exigencias para la intervención como oferta que opera con la coordinación, las que pueden devenir problemáticas, ya que como ella implica no solo participar en el proceso de toma de decisiones sino que también hacerse corresponsable en el proceso de implementación de las mismas, se debe evaluar las capacidades particulares que constituyen las experticias de los participantes como a la posesión de recursos materiales y económicos necesarios para la implementación de las estrategias y acuerdos de actuación alcanzados. Por otro lado, el sistema interventor, debiese asumir la tarea de procurar una real horizontalidad en las relaciones (representación y participación de todos los intereses involucrados).

Además, la coordinación demanda cooperación, lo que no siempre es factible de asegurar, dificultad que se acrecienta en la medida que aumenta el número de participantes o sistemas involucrados, ya que la divergencia de intereses entre ellos también aumenta, por lo que habrá más probabilidades de que surjan mayores dificultades de coordinación (Stein, 2006, p. 67). Esto se torna problemático, ya que en la intervención al menos se requiere un horizonte común, cuyos objetivos no estarán formulados en las mismas lógicas para todos los sistemas; es por ello que al sistema interventor le compete la coordinación de estas lógicas para que todos los sistemas que confluyen puedan y sigan en el proceso acoplados a la intervención, disminuyendo con ello la probabilidad de que la intervención no se desarrolle. Así, a través de mecanismos constantes de retroalimentación para que los sistemas sigan seducidos con la oferta, el sistema interventor coordina las diferentes lógicas y propósitos de cada uno, pues a diferencia de las intervenciones prescriptivas, nada garantiza que los sistemas se integrarán a la intervención, por tanto, el interventor asume el riesgo de diseñar estrategias que no tendrán receptor, pero ello no significa haber trabajado en vano, sino más bien haber adquirido conocimientos que le permitirán mejorar las futuras propuestas con un saber más acabado de los sistemas y de la situación problemática.

Por otro lado visualizamos otra dificultad asociada a la capacidad funcional de los sistemas involucrados en la intervención, desde el mismo sistema interventor. Además, dada la consideración de que la problemática que se pretendía abordar puede experimentar un giro radical desde la visión del intervenido o desde el sistema interventor, ello implica que el segundo no necesariamente contará con las capacidades operativas y técnicas para abordar

esta variación de la problemática, por lo que se deberá coordinar a otra instancia (por ello la importancia de la coordinación, aunque en algunas ocasiones ello implique que el interventor no pueda proseguir con ella).

Ello también conlleva la consideración de los recursos para la intervención, los que desde esta perspectiva no solo implican aquellos aspectos económicos con los que se cuenta para desarrollarla, pues como el proceso es más complejo que una intervención prescriptiva, se requiere de recursos adicionales. Además, al ser una oferta, podría ocurrir que todo lo que se diseñó, los recursos que se invirtieron para visualizar y acotar la problemática, para conformar el equipo interventor y presentar la primera oferta, no tengan recepción en el sistema a intervenir, es decir, que este no seleccione la oferta. Esto puede ser considerado por un lado, una pérdida de recursos, pero por otro, puede ser visto como parte del proceso que permitirá reenfocar y adecuar de manera más precisa la siguiente estrategia (si es que se decide llevar a cabo una nueva oferta), es decir, como un aprendizaje para el sistema interventor.

Sin duda, los límites de la propuesta son mucho más amplios, pues al observarla desde una posición específica no salimos de nuestras lógicas de operación. Es por ello que las selecciones de información que hemos realizado y la propuesta que hemos llevado a cabo poseen puntos ciegos que no podemos apreciar, por lo que dejamos al lector realizar una observación de segundo orden que contribuya a mejorar la propuesta; con ello no nos queda más que seguir limando en futuros trabajos la propuesta que se le ofrece. Asimismo, entendemos que dicha propuesta se encuentra ella misma inundada de lo que propugna para la intervención: la contingencia.

## Bibliografía

- ARNOLD, M. (1998). *Recursos para la investigación sistémico-constructivista*. Santiago: Revista Cinta de Moebio, N° 3, Universidad de Chile. Disponible en: <http://www.moebio.uchile.cl/03/frprin05.htm>
- ARNOLD, M. (2006). *Un programa sociopoietico de investigación*. En: Farías, I.; Ossandón, J. Editores (2006). *Observando sistemas: nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann*. Santiago: RIL Editores, Fundación Soles.
- BERIAIN, J. (1996). *La integración en las sociedades modernas*. Barcelona: Anthropos.
- CORSI, G. et ál. (1996). *Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann*. México: Universidad Iberoamericana.
- FARIAS, I. Y OSSANDÓN, J. EDITORES (2006). *Observando sistemas: nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann*. Santiago: RIL Editores, Fundación Soles.
- FIGUEIRA, R. (2006). *Os Processos Sobrecomunicativos*. En: Farías, I. y Ossandón, J. Editores (2006). *Observando sistemas: nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann*. Santiago: RIL Editores, Fundación Soles.
- JOBERT, B. (2004). *Estado, sociedad, políticas públicas*. Santiago: LOM Editores.
- LECHNER, N. (1997). *Tres formas de coordinación social. Un esquema*. Santiago: Revista de la CEPAL N° 61.
- LUHMANN (1997). *Observaciones de la modernidad: racionalidad y contingencia en la sociedad moderna*. Barcelona: Paidós.
- LUHMANN, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamiento para una teoría general*. Barcelona: Ed. Anthropos.
- LUHMANN, N. (1999). *Teoría de los sistemas sociales*. México: Universidad Iberoamericana.
- LUHMANN, N. (2007). *La sociedad de la sociedad*. México: Herder. Universidad Iberoamericana.
- MASCAREÑO, A. (1996). *Auto-regulación en sistemas sociales autónomos*. Santiago: tesis de magíster en sociología, Instituto de Sociología, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- MASCAREÑO, A. (2006). *Ética de la contingencia por medio del derecho reflexivo*. Santiago: Universidad Alberto Hurtado. Documento disponible en: [http://sociologia.uahurtado.cl/publicaciones/etica\\_contingencia.pdf](http://sociologia.uahurtado.cl/publicaciones/etica_contingencia.pdf)
- MASCAREÑO, A. (2006b). *Sociología de la intervención: orientación sistémica contextual*. Santiago: Universidad Alberto Hurtado.
- MATUS, T. (2005). *Apuntes sobre intervención social*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- MATUS, T et ál. (2008). *Innovar en calidad: construcción de un modelo de certificación de calidad para programas sociales*. En: *Camino al Bicentenario: Propuestas para Chile, Concurso Políticas Públicas 2008*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- MIRANDA, P. (2009). *Transformaciones del referencial normativo de las políticas públicas en sociedades complejas. Observaciones de Políticas en Chile*. Santiago: Proyecto FONDECYT N° 1095186.
- RODRÍGUEZ Y TORRES (2003). *Autopoiesis, la unidad de una diferencia: Luhmann y Maturana*. Portoalegre: Revista Scielo. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/soc/n9/n9a05.pdf>
- SALVAT, P. & MASCAREÑO, A. (2005). *Los dilemas éticos-valóricos de la sociedad chilena en el marco del proceso de diferenciación y autonomía del sistema jurídico*. Informe Final Proyecto Fondecyt N° 1040266.
- STEIN, E. et ál. (2006). *La política de las políticas públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo. México: Ed. Planeta.
- TEUBNER, G. (1993). *Law as an Autopoietic System*. Cambridge: Blackwell Publishers.
- TORRES, E. Y DE LA PUENTE, P. (2001). *Seguridad ciudadana y sistemas sociales autorreferentes en el contexto de la sociedad compleja*. Santiago: Revista Mad. N° 5. Departamento de Antropología. Universidad de Chile. Disponible en: <http://sociales.uchile.cl/publicaciones/mad/05/paper03.htm>
- WILLKE, H. (1993). *Teoría de sistemas de las sociedades desarrolladas. Dinámica y riesgo de la autoorganización social moderna. Capítulo 4: Formas de autoorientación de la Sociedad*. Traducción de A. Mascareño. Documento sin editar. Título original: *Systemtheorie Entwicelter Gesellschaften*. Weinheim/Manchen: Juventa.



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE