

ARIZALDO CARVAJAL BURBANO

# Teoría y práctica de la sistematización de experiencias



Facultad de Humanidades  
Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano

## VI. ÉTICA Y ESTÉTICA DE LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS<sup>1</sup>

La ética y la estética son aspectos poco trabajados en la sistematización de experiencias. Me parece que esta es una temática significativa para abordar. Veamos algunos elementos que nos pueden ayudar en esta discusión.

### **SOBRE LA ÉTICA**

Quiero empezar señalando que la ética más que un discurso es una práctica. Los indígenas nos aconsejan que no leamos a las personas en sus discursos, sino en sus prácticas. “La mejor forma de decir es hacer”.

Fernando Savater en su ya libro clásico *Ética para Amador*<sup>2</sup>, define la ética como el *arte de vivir*. “En el *arte de vivir*, el hombre es al mismo tiempo el artista y el objeto de su arte, es el escultor y el mármol, el médico y el paciente”.

Para Cifuentes “los principios éticos y valores direccionan la intervención, se relacionan con las intencionalidades. Los primeros son pautas particulares por las que l@s profesionales rigen la intervención, se relacionan con las intencionalidades. Los valores son “*supuestos generales constitutivos*; tienen trasfondo ético, filosófico y político”. Expresa:

La cuestión ética hace referencia a la elección de propósitos mediante los cuales operamos. El Trabajo Social desde sus orígenes se ha preocupado por establecer normas éticas con el fin de regular y orientar la conducta”. La ética según Maturana adquiere presencia en la preocupación por las consecuencias de nuestras acciones en la vida de otros seres que aceptamos en coexistencia con nosotros<sup>3</sup>.

El amor al trabajo social no excluye conocer sus luces y sus sombras. La profesión necesita crecer, dar respuestas nuevas. Sabemos que un espacio profesional se caracteriza fundamentalmente por las preguntas que declara pertinentes. Como lo expresa Joaquín García Roca “la acción social no siempre se ejerce desde la certeza sino también desde la incertidumbre y la perplejidad”. Las preguntas en el horizonte del trabajo social son múltiples. La sistematización no responde a todas. Y podría ser un *deber ético* ir encontrando respuestas. Siguiendo con Roca, y que pienso también son relevantes para nuestro contexto, encontramos<sup>4</sup>:

### **Las que proceden de las nuevas necesidades sociales**

La irrupción de servicios a las personas, con sus nuevas demandas, abre un dispositivo de preguntas al trabajador social: nuevos estilos de gestión, nuevas motivaciones en la acción social, nuevas formas en la organización de los servicios, nuevos perfiles profesionales adecuados.

¿Qué cualidades han de tener los profesionales que los activan?

## Las que proceden de la nueva vulnerabilidad de la existencia

Encontramos un “tambaleo” de los principios de integración, agudización de los conflictos. Convulsiones en el mundo del trabajo, en el mundo de la protección, desempleo, desplazamiento, agudización de la pobreza y la desigualdad, menor presupuesto del gasto social, etc. Esto exige inventar otros modos de prácticas profesionales. Las prácticas profesionales se abren de este modo a la creación de cultura y a la activación de tejido social y de redes de apoyo.

¿Qué está haciendo el Trabajo social en relación con este *abismo de la desigualdad*?

Se impone de este modo, recuperar la cuestión decisiva acerca de la finalidad del trabajo social: a dónde y para qué.

*Quando hay tantos interesados en reducir el trabajo social a una mera técnica de ajuste, o a estrategias de acoplamiento, es necesario reinventarlo en beneficio de otras finalidades (García Roca).*

En nuestro país hay mucho que cambiar si queremos que la vida humana recupere su dignidad.

Comparto con García que la erradicación de las desigualdades es un capítulo esencial del trabajo social; que la acción social tenga un componente de protesta. Esto exige –según el autor- tres compromisos para el trabajador social:

En primer lugar una voluntad de **objetividad**, que obliga acercarse a la realidad y captarla como es, incluso en su inhumanidad (lo más objetivo es el sufrimiento de las víctimas). En segundo lugar una voluntad de **realismo**, como un rasgo esencial en el ejercicio del trabajo social. Significa dar los pasos que sean ajustados a la realidad y por ello posibles. Realismo no es aceptación ni resignación ni obediencia, sino activo buscador de alternativas y de soluciones reales. Tercer lugar una voluntad de **subversión** a favor de los que están peor situados. Sólo es digno del trabajo social quien une la *protesta con la propuesta*<sup>5</sup>.

De esta triple voluntad el trabajo social debe ponerse al servicio de la justicia, como universitarios y como profesionales. Lo que se pone al servicio es un saber profesional y no otra cosa. De ahí que la docencia y la investigación –y la sistematización- estén íntimamente unidas a la proyección social, no como accidente sino como eje central.

No basta reinventar la finalidad sino también recrear las motivaciones, sobre todo para mantenerse en el empeño, “a pesar de la *geocultura de la desesperanza* y de la *ideología de lo inevitable*”.

Señala Roca que “el trabajador social está sometido a una intensa presión anti-utópica”. Sin imaginación utópica no existe trabajo social; existe eso que hoy se denomina en algunos medios como “ingeniería social”. El compromiso con las

alternativas sociales han de estar presentes en el trabajo social. Y la sistematización de experiencias –principalmente participativa, en proceso- puede jugar algún papel.

Víctor Mario Estrada, en su artículo *Implicaciones ético-políticas y ético-metodológico-técnicas de la formación académica en una sociedad globalizada*<sup>6</sup>, señala que toda interpretación como toda experiencia que se realiza es una acción social y política situada, destacando que todo diálogo tiene siempre un significado social. Estrada termina su trabajo llamando la atención sobre el alcance y sentido del uso de las técnicas en “contextos contingentes de intervención profesional”.

En un mundo caracterizado hoy por la sacralización del logro de la eficiencia, la eficacia y la efectividad como alternativa de “solución” a todos los problemas sociales, procedimientos que por demás están inspirados en la teoría de la elección racional, el cálculo racional y el decisionismo racional, l@s trabajadores sociales cómodamente instalados en esta posición corren el riesgo de dejar de lado la ética profesional (...) para embarcarse en supuestos procesos “exitosos” de eficiencia técnico-instrumental-operativos; privilegiando el uso de la técnica, independientemente del contenido de los problemas sociales, de los sujetos sociales, de las consecuencias que se derivan de las acciones y del contexto contingente en el que se interviene<sup>7</sup>.

Sí, hay que cuestionarse el alcance y sentido de la sistematización de experiencias, ya que algunas personas e instituciones hacen un uso instrumental de esta “técnica”.

Veíamos que la sistematización es un tipo de investigación, básicamente cualitativa. Existen diversos escritos que hablan sobre la ética en investigación cualitativa, que pueden ser aplicables a la sistematización de experiencias. Olga Lucía Vélez en su interesante libro *Reconfigurando el Trabajo Social*<sup>8</sup>, expresa que el trabajo social contemporáneo debe darse a la tarea de reflexionar sobre las implicaciones éticas y sociales presentes en el quehacer investigativo. “La comunidad académica de trabajo social debe abrirse a tales asuntos y establecer, de acuerdo a ellos, una serie de postulados que regulen y orienten la actuación profesional en el campo de la investigación social”

Más que un conjunto de prescripciones formales, los códigos de ética constituyen procesos pedagógicos de reflexión y discusión que cualifican y acercan la práctica investigativa a los objetos humanizados de la profesión. No se trata de plantear un conjunto de disposiciones –que actúen como fórmulas o recetas- sino de dotar al investigador de herramientas críticas que le permitan reflexionar colectivamente sobre su hacer y aportar por esa vía a la construcción de la identidad profesional y a la formación integral de los futuros investigadores<sup>9</sup>.

Vélez y Galeano entienden la ética “como el saber que reflexiona sobre las acciones e interacciones reguladoras de los comportamientos sociales y del ejercicio de la voluntad individual, permite la comprensión de valores diferentes a los legalmente establecidos y constituye un referente a través del cual se establece un reordenamiento de las relaciones sociales”. Las autoras consideran la vulnerabilidad

humana como eje estructurante de la ética, lo que supone la responsabilidad de asumir el impacto que las acciones investigativas desatan y los efectos de las decisiones que puedan poner en riesgo a personas, instituciones o proyectos<sup>10</sup>.

Un aspecto importante que plantea Vélez es el del consentimiento informado, como un mecanismo a través del cual el investigador (o sistematizador) y las personas involucradas en la investigación establecen acuerdos sobre los posibles riesgos y beneficios que se asumen al participar en la misma y sobre el tipo de información que se pretende generar, difundir y publicar.

Los criterios éticos, rectores del proceso de investigación, están resumidos en la consideración, valoración y respeto por la condición humana y social de las personas involucradas en la investigación y su consideración como sujetos sociales (no como depositarios de información). El acceso “al mundo del otro” debe ser un proceso concertado de negociación, mediado por el respeto a sus ritmos, tiempos, silencios y estados de ánimo físico-mentales sin traspasar los límites de información y confidencialidad que abierta o soterradamente ellos quieran establecer<sup>11</sup>.

Según Germán Mariño, sobre la ética (en la sistematización) casi nada se ha escrito ¿será que se supone que en el campo de la sistematización no existen problemas éticos? Mariño señala algunos<sup>12</sup>:

**¿Verdades a medias?** Una de las estrategias más frecuentes para manipular la información se da a través de: “no decir mentiras pero no decir toda la verdad”. De verdades a medias.

También se presenta una clase de manipulación cuando se “maquilla” la información, minimizando los defectos las dificultades, las contradicciones, los “líos”.

**¿Narcisismo?** Pero no siempre las motivaciones tienen que ver con la “supervivencia financiera”; con mucha frecuencia se dan más bien, por “cuidar la imagen”. Por miedo a quedar mal, a evidenciar los errores, lo que obviamente, tiene mucho que ver con la “idoneidad” proyectada a los otros. “Enamorarme” del trabajo es indispensable. Debe creerse y quererse lo que se hace. Pero “enamorarse” así como posibilita valorar, debe permitir tomar conciencia de las debilidades-señala.

Ligado a la ética también es importante la pregunta por los principios y valores de estas mismas (respeto a las personas, la dignidad humana, la diversidad cultural, al desarrollo sustentable, al respeto a los derechos humanos, incentivar mayor tolerancia, etc). Todos estos valores requieren ser incorporados en nuestras investigaciones y sistematizaciones. Cecilia Aguayo manifiesta:

Hemos desarrollado mayores destrezas en metodologías que refieren a formas de explicar la acción más que a dar cuenta de los valores que la constituyen.

También es necesario considerar el carácter dinámico, ético, intencional y prospectivo de las propuestas metodológicas. Retomemos a Cifuentes:

La **dimensión ideológica política** se relaciona con las metas o fines, que permiten ubicar los métodos en el plano prospectivo.

La **dimensión ética**: las propuestas metodológicas siempre tienen implícita esta dimensión, pues responden a una intencionalidad. Trabajo Social da respuestas a las necesidades, busca la justicia social y los derechos humanos; se orienta desde una ética profesional, que valida las relaciones sociales y el desempeño de las actividades que llevan implícitos valores, de acuerdo con una cultura. Los valores cobran sentido en función del compromiso en la acción de respeto por la convivencia humana<sup>13</sup>.

Según Aguayo, la relación entre investigación y trabajo social está profundamente marcada por la propia práctica profesional que realizamos. Lo cual remite a una pregunta por la transformación de situaciones sociales.

Las Escuelas de trabajo social también tienen ese compromiso de dar respuestas “creativas y oportunas” ante estos nuevos escenarios de la realidad colombiana.

Para García et al.,<sup>14</sup> alrededor de las dos formas de investigar y construir conocimiento descritas anteriormente, han surgido contradicciones polémicas en lo referente a la concepción que se tiene de la realidad social, el papel del investigador y su relación con los sujetos, los hallazgos obtenidos y sus usos, los datos que se privilegian y su tratamiento, las estrategias para abordar para el objeto, el papel de la teoría, la confiabilidad y la validez; todos esos son aspectos que evidencian las diferentes intencionalidades e intereses subyacentes a los procesos de investigación (o de sistematización). La divergencia de opiniones ha llevado a que se creen y recreen propuestas alternativas que redimensionan el por qué, para qué, cómo y con quienes se construye conocimiento.

Acerca de la sistematización –parafraseando a García-, es pertinente hacerse estas preguntas: ¿cómo y para qué acercarse al conocimiento? ¿Cómo concebir a los sujetos de la investigación?

¿A quienes les sirven el proceso y los hallazgos de la investigación?

Señala la autora que el contexto actual se caracteriza por la emergencia de escenarios de alta complejidad y conflictividad social, política, económica, y cultural, que son generados por el modelo económico vigente y se expresan en condiciones de pobreza, desigualdad, exclusión e injusticia social. Este contexto le plantea al trabajador social la necesidad de repensar su ejercicio profesional, para redimensionarlo de acuerdo con enfoques alternativos que propicien el desarrollo de potencialidades y niveles de autonomía en los sujetos y para que sea posible que se constituyan sujetos reflexivos, propositivos y actuantes frente a su realidad. Expresan:

“En las circunstancias actuales es pertinente, entonces, cuestionar la finalidad del quehacer profesional, replantearla y avanzar hacia la comprensión y reconfiguración de otros sentidos. Ese replanteamiento se hace a partir de lecturas críticas y

reflexivas de la realidad que posibiliten comprender y problematizar lo que acontece, con el propósito de construir propuestas teóricas y metodológicas que aporten a la dignificación y transformación de las condiciones de vida de la población, en busca del desarrollo humano y social. Para lograr el objetivo deseado, las propuestas deben sustentarse *“en principios como el respeto radical a la vida, la solidaridad, la generosidad, la democracia (...) y el compromiso de no convertir al ser humano en un medio para ningún proceso”*<sup>15</sup>.

En la dirección señalada anteriormente, se puede considerar que la sistematización de experiencias “les permite a los profesionales de Trabajo Social avanzar en el afianzamiento de nuevas lecturas de la realidad y en construcción de propuestas alternativas”. Es por eso que asumir la sistematización como parte del ejercicio profesional, “lleva a preguntarse por el lugar que ocupa la construcción de conocimiento en la comprensión de la realidad social y en la orientación de cambios sociales y políticos”.

La ética tiene relación con la transformación social, con la política, con el poder.

Miguel Juárez parte del supuesto “de que ante el complejo número de problemas que toda ética profesional lleva consigo, a ésta no le será posible ofrecer en todo momento respuestas claras y referencias normativas permanentes, sobre todo en una sociedad como la nuestra que sufre importantes transformaciones de todo tipo que dan lugar a diferentes dilemas éticos”<sup>16</sup>. En el campo investigativo, de sistematización el trabajador social o cualquier estudiante o profesional no escapa a estos dilemas éticos. Sabemos que el contexto de la ética profesional en trabajo social es amplio, que abarca todos sus campos de intervención. También estamos obligados a recordar que la ciencia y la metodología encierran una ética que brota del mismo carácter social de cualquier investigación -o sistematización.

Cifuentes nos recuerda que “en la comprensión de la intervención es indispensable tener en cuenta las dimensiones ético-políticas y ético técnicas y su incidencia en la formación académica. Cualquier lectura de conceptos para comprender la intervención implica asumir su interacción; mantener perspectivas críticas, propositivas y constructivas comprometidas con el desarrollo social. Requerimos hacer lecturas complejas, transversales, interdisciplinarias, contextuales, atendiendo la particular lógica de lo social”<sup>17</sup>.

En un acto de reflexividad, no olvidemos estar atentos a esta dimensión ético-política de la sistematización.

## **SOBRE LA ESTÉTICA**

Muchas veces descuidamos la parte estética de un informe de sistematización de experiencias o prácticas. En este contexto, se alude a la escritura, la edición.

Ricardo Zúñiga plantea que “la práctica raramente genera discurso, palabra, voz: una buena práctica no garantiza un buen informe de práctica. No sólo hay que aprender a hacer: también hay que aprender a decir”. Añade:

La sistematización es una doble creación de sujeto colectivo (...). Así, el trabajador social debe poder fundir su voz con la de aquellos con quienes trabaja, para decir con ellos, y crear o nutrir un sujeto colectivo, que pueda hablar a partir de su realidad, y que pueda hacerlo con una voz coherente, clara, fundada, apta para afirmar, para defender, para reivindicar. Cuando el trabajador social forma parte de una comunidad de acción y colabora en encontrar el hacer, el conocer y el decir de ese actor social, con ello contribuye a afirmar la existencia, el valer y el merecer de ese actor, y refuerza su voz como actor social. Esa voz puede usar el lenguaje del testimonio, de la afirmación evaluativa de la acción, y de la construcción de un saber, generado a través de su conocer y del respeto del conocer de otros. Y esa voz, así reforzada puede convertirse en un instrumento para una nueva acción, para una transformación de mundos<sup>18</sup>.

Como señalábamos, para Carballada, en los diferentes campos de acción del trabajo social, son importantes las formas de registro, ya que éstas se relacionan directamente con la práctica. Es decir, determinada práctica posiblemente vaya a corresponderse con determinada forma de registro. Esto es básico en la sistematización de la práctica, y más cuando éste registro se hace en el proceso<sup>19</sup>. Y como lo expresa Duque:

Un análisis de este tipo sólo es posible recuperando esas “historias no narradas” y reconociendo esos “espacios simbólicos” que definen “huellas proximales”, para la redefinición del Trabajador Social como actor vital, en tanto re-definición del Trabajo Social como profesión compleja, y para un mundo complejo que, necesariamente hoy, ya no es conciliable frente a una praxis profesional desde visiones reduccionistas. Entre tanto, se puede observar que la mirada compleja al sistema de representaciones simbólicas de esta realidad, parte de insertar al Trabajador Social como su epicentro y de reconocerlo como texto social que, en condición de obra abierta, se presenta como una narración inacabada. De ahí que esta reflexión seguirá tejiendo el entramado de un ejercicio meta-teórico, no ajeno hoy, al problema de la crisis de la ciencia y del hombre, donde éstos se convierten en ejes transversales de la discusión, para apostarle, siempre, a una interpretación provisional<sup>20</sup>.

Molina y Romero (citados en Duque, 2004) manifiestan que “Si no fortalecemos nuestras formas de ver, leer, interpretar nuestras formas de hacer, es imposible mejorar los caminos de intervención y con ellos construir respuestas rigurosas y consonantes con la complejidad y heterogeneidad de lo social, referido a la persistencia de la injusticia y su naturaleza excluyente (...) para reconocer el esquema genérico, sus fuentes y diversidades de orden epistemológico, ontológico y metodológico”.

Si en la sistematización se reconstruye y se interpreta una experiencia a partir de las voces de todos los actores que participaron en la misma, es importante respetar la voz “del otro”, en el informe debe hacerse explícita esa voz, diferenciándola de la del sistematizador. Como lo manifiesta Vélez, “escribir sin desdibujar ni atropellar al



otro, es una de las tareas que con mayor responsabilidad –ética y estética- debe acometer el investigador cualitativo. Validar con los actores, involucrados en la investigación, los hallazgos y compartir el relato hasta lograr que los mismos se sientan representados en él es una buena manera de enfrentar dicha situación”<sup>21</sup>.

Recordemos la importancia de **la comunicación de la experiencia**. Por definición la sistematización implica un producto comunicable, socializable. Si sistematizamos para mejorar las prácticas sociales y que otros aprendan de nuestra experiencia, esto implica un informe bien escrito, bien presentado. En otras palabras, combinar contenido y forma; contenido y estética.

Y un buen escrito debe combinar el arte de interesar y el arte de agradar. Lo ameno no es lo contrario de serio (como quieren hacer ver algunos escritores “ladrilludos”), sino lo contrario de aburrido. Ya tenemos demasiado con los procesos para atormentarnos leyendo un informe de sistematización anti-estético, pesado, donde la experiencia no causa asombros sino bostezos.

---

<sup>1</sup> Este capítulo –aquí ampliado– lo he tomado de mi ponencia “Teoría, metodología, ética y estética de la sistematización de experiencias”, en MIRADAS SOBRE LA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN TRABAJO SOCIAL, Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle, Cali, 2005, pp. 68-77.

<sup>2</sup> Ver Fernando Savater. *Ética para Amador*, Editorial Ariel, Barcelona, 2000.

<sup>3</sup> Ver Rosa María Cifuentes. “Aportes para ‘leer’ la intervención de Trabajo social“, en Revista Colombiana de Trabajo Social No. 19, CONETS, Cali, Marzo de 2005.

<sup>4</sup> Ver Joaquín García Roca. “Preguntas y perfiles del trabajo social”, en Francisco J. Bermejo (coordinador). *Ética y trabajo social*, Universidad Pontificia Comillas, Madrid, 1996.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ver Víctor Mario Estrada. “Implicaciones ético-políticas y ético-metodológico-técnicas de la formación académica en una sociedad globalizada”, en Revista Colombiana de Trabajo Social No. 19, CONETS, Cali, Marzo de 2005.

<sup>7</sup> Ibid., p. 177.

<sup>8</sup> Ver Olga Lucía Vélez, op. cit.,.

<sup>9</sup> Ibid., p.150.

<sup>10</sup> Ibid., pp.150-151.

<sup>11</sup> Ibid., p.153.

<sup>12</sup> Ver Germán Mariño. “Sistematizando la sistematización”, en AUTORES VARIOS. *Sistematización de experiencias. Propuestas y debates*. Revista APORTES No. 57, Dimensión Educativa, Santafé de Bogotá, Junio de 2004.

<sup>13</sup> Ver Rosa María Cifuentes. “Aportes para ‘leer’ la intervención de Trabajo social“, en Revista Colombiana de Trabajo Social No. 19, CONETS, Cali, Marzo de 2005.

<sup>14</sup> Ver Beatriz Elena García et al. *Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa*, Fundación Universitaria Luis Amigó, Medellín, 2002.

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Ver Miguel Juárez, en *Ética y trabajo social*, Universidad Pontificia Comillas, Madrid, 1996.

<sup>17</sup> Ver Rosa María Cifuentes. “Aportes para ‘leer’ la intervención de Trabajo social“, en Revista Colombiana de Trabajo Social No. 19, CONETS, Cali, Marzo de 2005.

<sup>18</sup> Ver Ricardo Zúñiga, op. cit.

<sup>19</sup> Ver Carballeda, op. cit.

<sup>20</sup> Ver Duque, op. cit.

<sup>21</sup> Ver Vélez, op. cit., p. 153.