

Algunos criterios sobre la evaluación en las acciones sociales

A. EGIDIO Y M.T. NEUILLY*

D. GOMEZ **

I. Aspectos preliminares.

Como nos enseña la experiencia diaria, las relaciones sociales representan uno de los hechos básicos de la vida. Aunque existen en apariencia coincidencias entre las mismas, tales coincidencias se producen en determinados aspectos muy restringidos, sin que aparezcan correspondencias en la combinación concreta de las características, con lo que se potencia la pluralidad y se acentúa aún más la irrepetibilidad. Aún considerando un solo aspecto de las relaciones sociales, hay que dar la razón a un antiguo refrán según el cual, lo igual que es producto de lo diverso ya no es igual. Es un modo de subrayar los móviles específicos o la irrepetible trama situativa, y de afirmar la unidad y la incanjeabilidad del trinomio persona-situación-contexto.

Nuestra representación de las relaciones sociales ha evolucionado y actualmente ya no son consideradas como sinónimos de conversaciones tal y como nos decía la escuela funcionalista norteamericana. Talcott Parsons consideraba que la acción social era fruto de preferencias individuales que tenían un sentido para sus actores y la relación social parecía reducirse a un mandamiento: "hace falta hablarse". Pero si se habla, se vive en un mundo en el cual otros se han hablado y en el cual sus interacciones han dejado huellas que marcarán las interacciones a venir. El lenguaje, las modalidades de interacción y mismo los contenidos de comunicación relacionan cada nueva interacción a aquellas que le han precedido.

Circunscribir las relaciones sociales a los intercambios entre individuos en las relaciones cara a cara, nos conduciría a un reduccionismo, que si bien puede ser válido en el momento de establecer principios predictivos, no lo es para describir

* Maîtres de conférences - Université Catholique d'Angers (FRANCIA)

** Professeur d'Evaluation Psychologique - Université de St. Jacques de Compostelle (ESPAÑA)

y comprender la relación global. Tomar en consideración las relaciones sociales, es situarse en otro nivel de análisis que el de la ponderación de las relaciones interpersonales (estas se refieren a las relaciones intersubjetivas entre personas. Aun precisando el contexto que las enmarcan - los roles y la situación en la cual la relación ha tenido lugar- el concepto subraya la percepción de la relación y la significación que le atribuyen los participantes). Las relaciones sociales expresan la materialidad del tejido social a partir del cual, los individuos pueden establecer los lazos con otros. Estos pueden difícilmente establecerse sin tener en cuenta este substrato.

No vamos a alargarnos tampoco en este trabajo sobre la polémica que suscita el concepto de evaluación, para ello remitimos al lector a Egido, Somat. (1995). Consideremos que evaluar, es juzgar según unos criterios previamente establecidos, según unos valores, es decir, consiste en llevar a cabo un juicio de valor. Es por ello que la evaluación no es ni más clara, ni más científica, ni menos ambigua que la claridad de la definición y el grado de consenso sobre los valores que existen en una sociedad. . Se traslada pues la cuestión hacia un terreno no menos resbaladizo, este de los valores. ¿ Qué es un valor ? La consideración precisa de este concepto nos obligaría a abordar y profundizar las diferentes definiciones que del mismo se han dado, ya sean formales o filosóficas y ello nos alejarían demasiado de nuestros intereses, sin ser directamente útil. Es precisamente este término que nos da la primera pista de lo que representa para nosotros un valor, la utilidad, un valor es “algo” que vale. Sin que se nos tache de utilitaristas extremos, digamos que los valores son las razones que , creemos nosotros, justifican una elección. A los grandes valores que se incluyen en todas las Declaraciones de de derechos “humanos” o en las Constituciones de los países más “democráticos” , debemos añadir los pequeños valores cotidianos que nos ayudan a tomar decisiones y a vivir lo cotidiano. Los ejemplos de la vida ordinaria, “bueno bonito y barato” o la famosa “tempestad en un vaso de agua” -para hacer referencia a todo aquello que parece que va a traer muchas consecuencias y disgustos, cuando en la práctica se ve que no tiene importancia- aunque sean solamente dos ejemplos, podemos considerarlo como ejemplo de muestreo de nuestros valores cotidianos. La justicia, la libertad, la autonomía -la escasez de fuentes de incitación al trabajo- son también ejemplos que transmiten la importancia de los valores para justificar una acción, y que aclaran nuestras ambigüedades y nuestros conflictos.

Las evaluaciones se realizan habitualmente sobre acciones intencionales, planificadas, a través de las cuales se desean unos resultados específicos. Evaluar, es por tanto, constatar si un resultado pretendido ha sido alcanzado, en que medida y a qué precio. Evaluar, es también aprender de la acción a partir de los resultados.

Aclaradas las palabras clave, podemos ilustrar lo dicho con algunas imágenes de la relaciones sociales cotidianas. Así ante las crisis económicas que atraviesan la practica totalidad de países del planeta, las informaciones nos han acostumbrado.

Criteri di valutazione nelle azioni sociali

Ante una escasez de fuentes de salud, el ministro de la salud de turno, puede decir con un tono afligido, “el país tiene que vivir con sus recursos” ; ante las imágenes de atentados a los que se ha habituado a la gente, las familias de una víctima mantienen “ que una vida humana no tiene precio”, y el conflicto social queda en suspenso. Nadie osaría preguntar si dejaríamos morir una persona porque pensamos que no vale el dinero que costaría -incluso si el dinero es el sentido claro de la política de la discusión-. Los conflictos serán frecuentemente solucionados por el rechazo a confrontar las políticas con las realidades concretas. Los gobiernos hablarán de forma abstracta de gastos; los detractores, por el contrario, aportarán casos concretos, historias patéticas y imágenes impactantes de las consecuencias de la política sobre las vidas humanas concretas.

Las relaciones sociales, en cuanto a ellas pueden estar comprendidas como referencia a una realidad social primera, mas bien que como relaciones accidentales entre individuos. Por ello consideramos que el análisis de las relaciones sociales no puede pasar de un análisis del proceso de construcción de objetos de estudio y de la atribución del carácter de entidad a percepciones múltiples (construcción de objetos, estilos de vida ...). Campbel (1958) se planteó esta cuestión, ¿ Qué criterios son los utilizados para hablar de entidades en la descripción y el análisis de lo social ? y ¿ Cuáles son los índices que nos permiten pensar en lo social en términos de grupos, de comunidad , de redes y de sistemas ?.

II. Aspectos a considerar en la evaluación de las percepciones sociales

Seguidamente vamos a considerar algunos de los elementos que nos permitirán una mejor comprensión de la evaluación de acciones sociales. Estos hacen referencia a la construcción de objetos y la atribución del carácter de entidad a las percepciones múltiples.

2 .1. Lo manifiesto y su saliencia.

El conjunto de información que tratan las personas en todo tipo de relación es muy variada. A pesar de ello hay un intento de integrar la información de las diversas fuentes y extraer algunas impresiones esenciales sobre el “objeto” de interés. Así la primera imagen que se tiene de una realidad es la del “objeto”: la percepción de un conjunto aparentemente caracterizado por la unidad y la estabilidad temporal del mismo (cuando una percepción se establece, se vuelve relativamente estable y es más difícil de modificar). No es casual que el “objeto”, el más evidente sea algo material: un elemento material, una persona. Lo físico es “evidente” (visible) - y su carácter de unidad permite también su detalle, su enumeración, su cuantificación, lo que es “real” es unitario y cuantificable...

En lo social, la imagen física sobre la cual se construyen las analogías las más evidentes de el “objeto”, es el “individuo” - en tanto que realidad social literalmente podemos considerarlo uno e indivisible”- para la cual se postula una integración indiscutible. La persona es visible y ella forma una unidad évidente: ella tiene un cuerpo, también es fácil de postularle una autonomía, una capacidad de actuar como unidad. En este sentido ya Allport (1924) consideraba que el “átomo” en la vida social estaba representado por el individuo, y había orientado la psicología social hacia el estudio de la persona, y no de los grupos.

“ No hay psicología de grupos que no sea esencialmente y enteramente una psicología de individuos (...) Cuando decimos que la masa está excitada, es impulsiva e irracional, queremos decir que los individuos que en ella se encuentran, están excitados, son impulsivos e irracionales... (p.4.)

El segundo aspecto que influye en la percepción es la saliencia, es decir, el aspecto del contexto social que nos parece más saliente (la novedad, lo radical, la intensidad...etc.)

2. 2. La tendencia hacia la integración

La saliencia del “objeto” tiene como primera consecuencia: la categorización del mismo, y también lo que podríamos llamar la tendencia hacia posiciones integrativas, que algunos han denominado “tentación individualista”; es decir, la construcción de “unidades” de análisis más grandes a partir del individuo. A primera vista, el individuo es la unidad fundamental de lo social, porque parece la más “real”, la más “objetiva”. Pero a la evidencia del “objeto” -unidad- se añade la evidencia de las relaciones, al menos de las relaciones visibles, con un substrato físico. Dos personas que se pasean agarradas de la mano, nos hacen pensar en otra “unidad “ -una unidad compuesta: la pareja, los enamorados-. Evidentemente, hay dos individuos, pero también evidentemente, los dos forman una realidad nueva. Un regimiento de militares en parada, al mismo paso, coordinando sus movimientos “como un sólo hombre”; una coral ..., forman una unidad. En todos los casos, el observador principal percibe las individualidades, pero también la manifestación de una realidad nueva, menos reduccionista, y en una esfera más molar o integrativa que le permite de actuar “como si” ellos pudieran formar unidades nuevas -unidades de acciones comunes, de destino común. El denominador común a todas estas nuevas unidades formadas a partir del establecimientos de relaciones es el individuo. Los criterios para postular una nueva entidad “social” van de lo físico (parecido, acción común, localización común, destino común) a lo más sutil : los signos de acciones concertadas, de acciones complementarias.

2. 3. La cualidad de la nueva "unidad".

El nivel de análisis realizado a través del "continuum" explicación reduccionista-explicación integrativa nos permite en un primer momento, reagrupar la miríada de relaciones sociales y en segundo tiempo comparar sus consecuencias. La integración en unidades de análisis más molares (coordinación, concertación), están basadas sobre la analogía física y lo que mantiene la unidad son las expectativas de logro. Las relaciones observadas de esta forma, nos conducen a postular nuevas entidades.

Las relaciones humanas escapan a la evidencia física de sus relaciones. Pero las expectativas están presentes, bajo diferentes formas. De una pareja, se espera una vida común, un grado de compartición de vida; de los habitantes de un barrio, se espera un cierto sentimiento de pertenencia. Cuando pensamos en partidos políticos, en sectas, en los grupos étnicos, nos parece posible describir las características comunes a sus miembros y a su realidad de conjunto. La nostalgia de unidad expresada como orden nos conduce a la indagación del organigrama para comprender la organización, de los estatutos para comprender una asociación, de un "movimiento social", para identificar la estructura actual o en gestación de las dependencias sociales que parecen expresar fuerzas comunes frente a "envites" comunes.

2. 4. La integración en un sistema

En un orden más abstracto, las ciencias sociales han debido desarrollar otro orden de "unidad" más global, para describir las entidades complejas, formadas por las relaciones entre otras entidades: los sistemas. Hablar de "sistema", hace todavía referencia a la percepción de un orden, de una unidad, de una coherencia, de una articulación, de una integración; es decir, un "todo" organizado, y en el que los elementos son necesariamente interdependientes. Contrariamente a esto que afirma el sentido común, "sistema" no significa necesariamente un orden "natural", consensual. El orden puede ser el resultado de la represión o de la imposición de la fuerza.

La búsqueda de un sentido común, conduce a la investigación de un "orden" y a su imposición. El precio de una organización democrática moderna incluye la exclusión de los grupos minoritarios. Es la imposibilidad de llegar a un consenso, conduce a considerar que la mayoría es la más fiel representante de la totalidad y que tiene el derecho de imponer su voluntad a las minorías. Las llamadas a la unidad y a la solidaridad, se multiplican en tiempos de crisis sociales, se pide de "cerrar las filas", de participar y comprometerse o implicarse; se estigmatiza a los "desviados", y se multiplican las sanciones a todo intento que suponga fragmen-

tación o disidencia.

Los sistemas cuentan más bien como construcciones del conocimiento humano o “cogniciones”. Todo sistema puede incluir elementos ajenos al mismo, hay extranjeros, pero hay también “minorías”, los marginados, los “inadaptados”, los “anormales”, que forman parte del sistema, pero de forma problemática, definidos por oposición a una normalidad. Así un sistema como unidad delimitará las fronteras de pertenencia y las regiones explícitamente periféricas de esta pertenencia.

El concepto de sistema no necesariamente es sinónimo de “harmonía” y no debería ser etiquetado con connotaciones éticas. Un sistema puede ser “perverso”, por ejemplo un régimen de terror, una relación violenta o abusiva, o bueno, como un equipo de trabajo armonioso, una democracia participativa: no es el hecho que sean descritos como sistemas que hace de ellos sistemas sociales propiamente dichos que se evalúan positiva o negativamente. Sistema, no significa tampoco “cerrazón”; puede considerarse como sistema de relaciones internas que hacen de él una unidad funcional, pero esta unidad puede ser insertada en las relaciones externas; y por consiguiente, ser permeable.

De hecho, la elección de un nivel de organización como punto de anclaje, es una decisión estratégica arbitraria. También es posible de privilegiar, al individuo, a la pareja, la familia o el barrio: la elección fija no obstante la atención sobre un conjunto de rasgos, que son los más aptos a definir el nivel privilegiado y que dejan en un segundo plano los otros niveles.

2. 5. La inducción en sentido inverso.

La generalización sugiere habitualmente una extrapolación hacia lo universal, a la inducción en sentido inverso la podríamos denominar “intrapolación”, que cree poder describir lo particular a partir de lo general. Una primera ocurrencia se encuentra en las ciencias sociales, en la negación relativa de lo social por la afirmación de lo individual: las teorías del “Gran Hombre”, que explica la historia por un individuo, o las hipótesis de conspiración, que nos recuerdan la búsqueda de “chivos expiatorios”, o los que ven un grupo manipulador detrás de cada acción colectiva, son algunos ejemplos.

Lo hasta ahora dicho lo podríamos resumir en el siguiente esquema:

Criteri di valutazione nelle azioni sociali

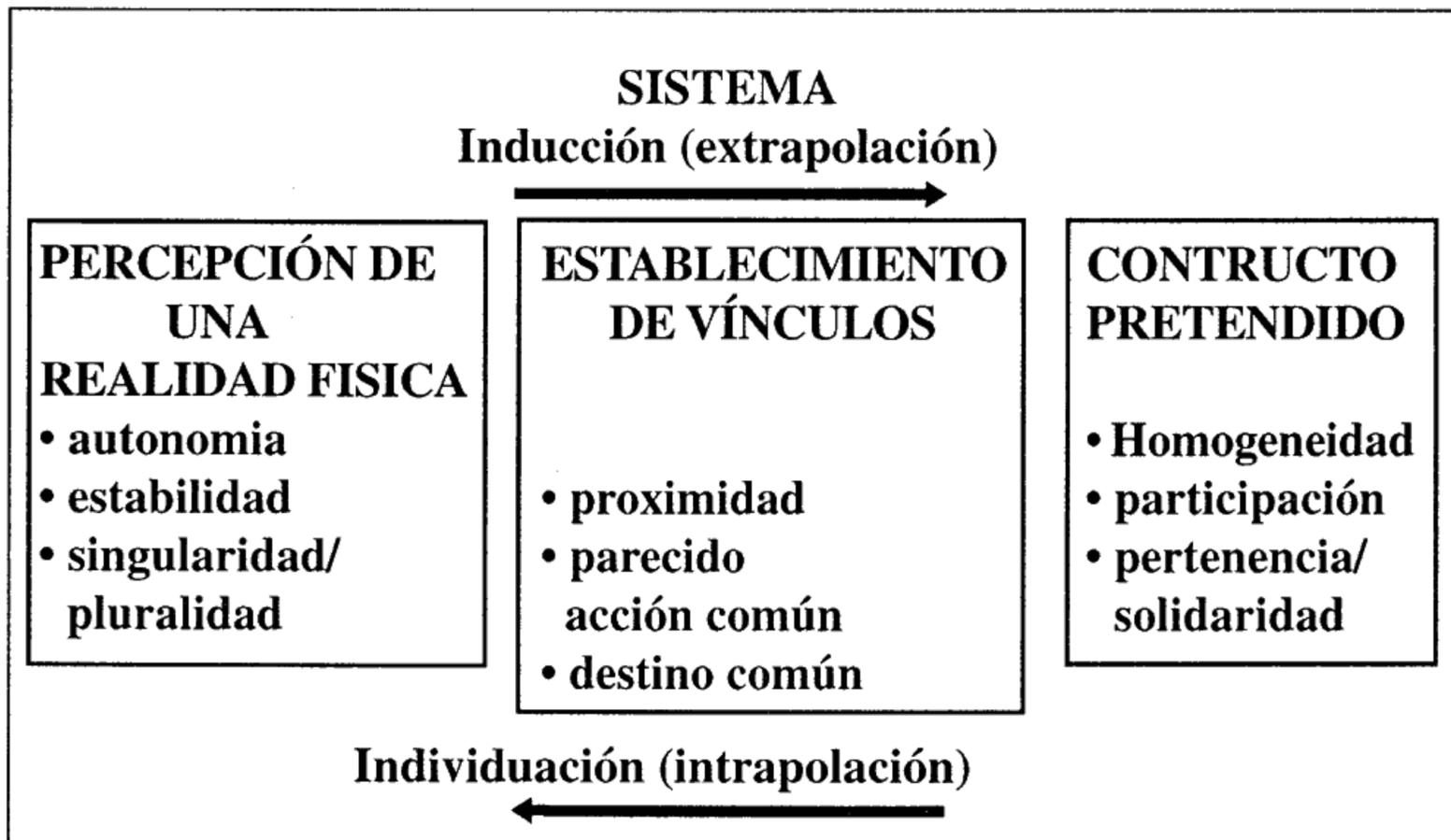


Fig. 1. Elementos que intervienen en la percepción y construcción de "objetos" sociales.

III. Los actores en las relaciones sociales.

La evaluación, -ya hemos hecho referencia más arriba- es una operación de "feed-back" crítico sobre una acción en curso; es una crítica que tiene lugar habitualmente durante el desarrollo de la acción y que es la estimación del que realiza la acción. Pero este principio abstracto, incluso si es deseado en teoría, no impide que, en las actividades sociales, la evaluación se encuentre frecuentemente cortada de la acción: ella es dejada para después de la acción y frecuentemente confiada a otros que estos que realizan y participan en la acción

También hemos subrayado que no podemos limitar la relación social a la relación "accidental" entre individuos. Esta va más allá, e implica la integración del contexto y de unidades de análisis explicativas de orden molar, que superan la simple relación interpersonal. Cuando pensamos en la acción, no la podemos dissociar del actor que la realiza..

La identificación de los actores sociales implicados y afectados por la acción social planificada, es la preocupación de toda evaluación formal. En el caso antes citado -la desvinculación entre la evaluación de la acción- la identificación de los participantes y de los actores sociales es crucial : la evaluación esta comprendida en un sistema de relaciones más complejas, porque se ve y se respeta su pertinencia por una diversidad de actores. Ella es más dependiente de las comunica-

ciones, de los puntos de vista diferentes y frecuentemente en litigio; y además, esta está basada sobre discurso e interpretaciones de una acción pasada, vivida en posiciones y roles muy diferentes. En este sentido, es aquí donde debemos tener en cuenta los diferentes sesgos atribucionales : la tendencia egocéntrica, el falso consenso, el error fundamental ...etc.

IV. Los criterios de acción

Una de las estrategias para analizar una acción social consiste en conceptualizarla como un sistema de relaciones entre sectores sociales capaces de actuar, sectores que se denominan “actores”, por que son capaces de una acción común identificable, que expresa un punto de vista, intereses, objetivos y estrategias de negociación: La acción puede así describirse como un campo de fuerzas alrededor de una posición, en la que las fuerzas representan las presencias sociales, los lazos que se establecen entre los participantes, y sus representantes; teniendo en cuenta que su poder relativo en la determinación de la acción global resultante se enfrentan para la definición del campo.

La evaluación se sitúa en una acción social; es decir, un sistema de relaciones sociales entre actores múltiples, representados por individuos o grupos. La situación de intervención incluye intercambio en diferentes niveles de relación - profesionales, institucionales, amistosas...- donde cada uno se expresa en interacción con relaciones interpersonales -simpatías, alianzas...-. Tal sistema de acción puede intercalarse en contextos más amplios. Esta complejidad se refleja inevitablemente en la multiplicidad de criterios que integran una evaluación que incluyen al mismo tiempo criterios explícitos y abstractos pero también criterios implícitos, que se refieren a los intereses de los actores y de los participantes.

Estos criterios los podemos clasificar en tres grupos:

- Criterios de satisfacción, pudiendo considerarlos como un indicadores de otro criterio subyacente a este, el de la eficacia (que evalúa si los objetivos de la acción han sido realmente alcanzados).

- En otro nivel de la evaluación, podemos considerar los criterios de eficiencia; es decir, si los recursos para alcanzar los objetivos propuestos han sido utilizados de forma correcta y eficaz.

- Par finalizar con con los criterios de pertinencia que analizan en que grado ha habido una contribución de las acciones sociales al grupo.

Estos criterios son indicadores de los aspectos a considerar en la evaluación de las acciones sociales (Gomez et al., 1996). La precisión y eficacia de la evaluación será función de los constructos establecidos, y de la descripción de relaciones entre estos. Aunque estas relaciones son frecuentemente causales, es necesario especificar las condiciones de la relación y sus variantes. Finalmente, la evaluación debe considerar los nexos o relaciones supuestas entre constructos, y los indicadores que deben usarse para analizar éste. Estos nexos especificarán el comportamiento o los indicadores usados para conducir la evaluación.