

## NOTICULA SOBRE LA INVESTIGACION SOCIAL DE PROBLEMAS PRACTICOS

Por *Oscar URIBE VILLEGAS.*

No obstante los grandes progresos hechos por las ciencias sociales en los últimos años, y del desarrollo cada vez mayor de sus técnicas de investigación, siguen siendo pocas las personas e instituciones que recurren a ellas ya sea en su calidad de arsenales de conocimiento, o ya como conjunto de herramientas con las que resolver problemas prácticos inmediatos.

El poco uso que se hace de los conocimientos y técnicas de investigación social en la resolución de problemas prácticos debe atribuirse en general a que los directivos de muchas empresas y negociaciones no han llegado a percatarse de que muchos de los problemas con los que tropiezan a diario son, en su raíz, problemas humanos, producto de la convivencia, de la simpatía y antipatía existente entre sus empleados, de las relaciones que existen entre esos mismos empleados y sus superiores, y de la manera en que los problemas del medio familiar y social de cada uno de los individuos que intervienen en la vida de la empresa repercuten en el modo de ser y de actuar de los individuos en el seno de esa misma empresa, de esa fábrica o de esa negociación.

El problema, en múltiples ocasiones, es desconocido a causa de la miopía de ciertos directivos incapaces de percatarse de que una de las fuentes más importantes de las dificultades que enfrentan es de carácter social. En otras ocasiones, el reconocimiento del verdadero carácter de tales dificultades se soslaya por quien debiera enfrentarlas o por quien no llega a percibir el nexo entre los problemas de su empresa, fábrica o negociación y los problemas personales de sus empleados y

quien, consiguientemente, piensa que la filantropía resulta elemento anti-económico en una empresa. En otros casos, en cambio, si bien se reconoce que existe una vinculación entre el problema personal de cada uno de los individuos que forman el engranaje de una negociación y el buen funcionamiento de la misma, se piensa que la única posibilidad de solución está en dejar que el tiempo obre, resuelva esos problemas personales y, al resolverlos, contribuya a mejorar la marcha de la negociación.

Pocos son los dirigentes de empresas, fábricas o negocios que se dan plena cuenta del nexo existente entre el problema económico-psicológico-social de los individuos que constituyen la comunidad laboral, y los problemas de mantenimiento, de productividad, de ganancia y de desarrollo económico de la empresa, y aun esos pocos hombres de empresa que tienen clara visión del problema suelen cruzarse de brazos ante él, ya que, si bien es cierto que reconocen su importancia dentro de la problemática de la negociación y, por su parte están dispuestos a aceptar la responsabilidad que les corresponde frente a su resolución, presienten vagamente la complejidad de ese problema y se percatan de la falta de técnicas adecuadas con las que enfrentarlo.

Es precisamente en ese momento, cuando el directivo ha visto la forma en que se perfila el problema social de su empresa, fábrica o negociación, ha ponderado adecuadamente la importancia que el mismo tiene para la vida y progreso de la misma, se ha reconocido responsable de su solución, y ha comprendido la necesidad que tiene de ayudarse de un técnico que coopere con él (que ha de trazar las directrices políticas de la empresa) en la solución del problema, cuando resulta indispensable la utilización del técnico social en el sentido más amplio del término.

El técnico social no es ni puede ser un improvisado, sino alguien perfectamente preparado, a quien sus conocimientos teóricos y prácticos permitan situar los datos observados e investigados en un determinado ambiente social, en un marco general de referencia en el que dejen de ser pesca de curioso, para cobrar plena significación y utilidad; alguien a quien esos mismos conocimientos permitan una manipulación expedita de conceptos que, como son los de las relaciones humanas, son esencialmente abstractos y se encuentran necesitados de manejo cuidadoso; alguien que no sólo sepa obtener los datos necesarios, sino que sea capaz de elaborarlos e interpretarlos poniendo en relación unos con otros, anotando las incongruencias y planteándose, a partir de ellas, nuevos pro-

blemas que lo encaminen a la comprensión cabal del problema; alguien que, una vez reconocido el problema, investigado y planteado en sus términos correctos —tras las primeras investigaciones de tanteo— sepa sugerir soluciones para el mismo, dejando al directivo de la empresa o la negociación un margen dentro del cual éste elija aquella alternativa de acción que, resolviendo el problema en la forma más adecuada, resulte estar en mayor concordancia con la política general de la empresa.

O sea, que el técnico social que se precie de serlo y brinde sus servicios en calidad de tal, y el dirigente de una empresa, fábrica o negociación que decidan ocupar a un técnico social deben desterrar por igual de su mente la noción del “investigador social” en la acepción que algunos han querido darle al caracterizarlo como “un cierto tipo de policía científico”, ya que el técnico social en su categoría más noble tiene por función no la fiscalizadora y represiva o preventiva del policía, sino la terapéutica y preventiva del médico que, al velar por la salud y el bienestar físico, psíquico y social de los elementos humanos de una empresa, permite el que ellos mismos, con igual esfuerzo y sufriendo menores fricciones, den un mayor rendimiento en su trabajo, el cual repercutirá en un mayor sentimiento de seguridad de ellos y de sus familiares, en mayores ganancias para la fábrica, empresa o negociación, en menores conflictos entre empleadores y empleados, y en el desarrollo de las actividades en las que unos y otros intervienen.

El técnico social que busca tales objetivos dispone, para el efecto, de algo más que una gran voluntad de servicio frente a sus semejantes, o de un buen deseo; de algo más que lo que puede obtener mediante la apreciación subjetiva de las situaciones sociales. Subjetivamente, muchos de los individuos que enfrentan un problema social se percatan de algunos de los términos de ese problema, pero no alcanzan a desentrañarlo porque, como implicados en él, carecen de la suficiente perspectiva para darse cuenta de todas sus ramificaciones; de otra parte, los sentimientos y deseos del observador ponen, en esos casos, un velo que enmascara o deforma las cosas y las situaciones. De ahí la necesidad de alguien que estando fuera —pero siempre en la posibilidad de estar dentro, ya que así lo requieren ciertas técnicas como la del observador participante— pueda estudiar objetivamente las situaciones.

Cuestionarios, entrevistas, escalas sociométricas, elaboraciones estadísticas en general y de muestreo en particular son algunos de los múltiples medios de que el técnico social ha de valerse para sus investigacio-

nes que, en plan terapéutico han de conducirlo a la aplicación de técnicas psico y socio dramáticas, a la aplicación de técnicas terapéuticas, de grupo, etc. El estudio de creencias y actitudes mediante escalas sociométricas y psicométricas permite, en múltiples ocasiones, el que el técnico social suficientemente capacitado descubra problemas latentes en una comunidad de trabajo, cuya manifestación futura no hubieran podido prever y combatir los directivos de esa negociación sin el auxilio del técnico social.

La mayor parte de estos procedimientos, relativamente sencillos, tientan al imprevisto que los reduce a fórmulas tan sencillas como “hacer preguntas”, “visitar a una persona en su casa e interrogarla acerca de su vida y de sus antecedentes”, “preguntarle a cada uno de los individuos de un grupo con quiénes de sus compañeros preferiría trabajar y a cuáles rechazaría si se le designaran como compañeros”, etc. Con todo, ni el cuestionario consiste simplemente en un conjunto de preguntas, ni la entrevista en una especie de confesión laica, ni la formación de un sociograma en un simple trazo de flechitas de aceptación o rechazo entre los individuos, ya que el cuestionario está orientado por un criterio, gracias al cual hay trabazón entre sus partes, de tal modo que de él surge una visión estructural de la vida de una persona, de relaciones familiares que facilitarán su adaptación al trabajo en general o a una labor específica en lo particular, de otras que constituyen lastres para el correcto desempeño de sus funciones, de exigencias que la pertenencia a una clase social le impone y que sus ingresos no cubren suficientemente (lo que puede repercutir en desatención al trabajo por necesidad de nivelación presupuestal mediante la realización de otras labores, o en trasgresiones al derecho de propiedad), etc., mientras que los sociogramas, las escalas y otras técnicas sociométricas revelan la forma en que, por debajo de la estructura institucionalizada de la empresa, de la fábrica o de la negociación, las relaciones de simpatía, de comprensión, de rechazo (disimulado muchas veces por la cortesía, pero aliviado por la técnica sociométrica) tejen una estructura informal distinta de la impuesta por la institución, de tal manera que, conforme más diverjan esas dos estructuras, mayores posibilidades habrá de que la estructura informal estorbe e incluso rompa la estructura formal, produciendo el desarreglo y aun la ruina de la institución en tanto que, conforme mayor sea su coincidencia, mayor será la posibilidad de que la estructura total del grupo funcione “como sobre rieles”.

El técnico social al emplear asimismo la técnica estadística dentro de la negociación está capacitado para informar a los directivos acerca de la forma en la que posiblemente actúe la comunidad fabril como un grupo frente a determinadas disposiciones de la dirección; la manera en que se comportarán diferencialmente unos grupos frente a otros dentro de la misma comunidad, podrá señalar los reacomodos previos que facilitarán la aceptación de determinadas medidas, la forma en la que dentro de la fábrica se debe orientar la propaganda para determinadas directrices de la política general de la empresa o para la aceptación de ciertos adelantos técnicos (tales como los de tiempos y movimientos), con los que generalmente están reñidas la rutina y el tradicionalismo de los trabajadores, los núcleos cordiales hacia los que es preciso orientar tal propaganda (mediante la determinación de individuos populares dentro del grupo, al través de las técnicas sociométricas), los modos por los que, actuando frente a individuos real (y no aparentemente) poderosos dentro del grupo (en razón de sus relaciones con otros individuos puestas de manifiesto por medio de técnicas sociológicas objetivas) puede resolverse un conflicto de trabajo con un mínimo de fricción entre las partes, y con la posibilidad de obtener máximos beneficios mutuos.

Sin embargo, el técnico social no puede y debe enfrentar solamente los problemas internos de la empresa, fábrica o negociación, sino que, por su capacitación general está en posibilidad de orientar a los directivos de la negociación en serios problemas de actuación general de la empresa frente a la sociedad en general, en las relaciones con otras empresas, en las relaciones con los líderes obreros, y en las que la propia empresa pueda establecer con el Estado.

De ahí que el empleo de un técnico social en una empresa, fábrica o negociación constituídas por la iniciativa privada represente para sus dirigentes: *claridad de visión*, *asunción de responsabilidad* frente a la empresa, y *humanización* en el manejo de sus problemas, en tanto que, para el técnico social, significa un modo más de servir a los individuos y a la sociedad a la que pertenece al contribuir al mantenimiento de la salud física y mental de los mismos, al coadyuvar al mantenimiento de relaciones sociales armónicas entre los individuos, al prevenir las causas de conflicto entre los grandes grupos sociales o a subsanar los que, a pesar de todo, pudieran surgir, al contribuir a la inversión más productiva tanto para los particulares —ya sean éstos empresario o empleados— como para la nación, del esfuerzo humano en el trabajo. De ahí

también que haya de propugnarse por la intervención cada vez más activa de los técnicos sociales moralmente orientados, en la solución de los problemas prácticos cotidianos no sólo de las instituciones públicas, sino también de las empresas privadas.