

El Diagnóstico Socioeducativo y su Importancia Para el Análisis de la Realidad Social.

Nadia Pérez Aguilar¹

Resumen

En este trabajo se exponen algunas reflexiones en torno a la importancia del diagnóstico socioeducativo en la comprensión de las diferentes realidades educativas. El diagnóstico constituye un eje fundamental para recoger datos e informaciones que nos permitan reconstruir las características de nuestro objeto de estudio, por lo que se requieren una serie de pasos y procedimientos para acercarnos de manera sistemática a la realidad.

Mediante el diagnóstico el investigador/interventor tendrá la capacidad de generar descripciones y explicaciones acerca de las características y particularidades tanto del contexto como del objeto a diagnosticar. Dicha tarea no es sencilla pues el investigador se enfrenta tanto a un abanico amplio de procedimientos así como a una realidad que al ser cambiante presenta cierto grado de complejidad. En virtud de esto se presentan algunos aspectos del proceso de intervención que deben ser reflexionados y asimilados para poder llevar a cabo este proceso de cambios de una situación problemática en algún aspecto de la realidad social o educativa.

Palabras clave: Diagnóstico socioeducativo, realidad social, intervención, modelos y técnicas de diagnóstico.

Introducción.

Este documento tiene como propósito exponer un conjunto de reflexiones en torno a la importancia del diagnóstico socioeducativo como herramienta para comprender la realidad social en su dimensión educativa. La finalidad de este material es brindar al lector herramientas conceptuales que permitan aplicar las diversas técnicas para recabar información y datos útiles para la conceptualización de la realidad social y educativa, lo

¹ Estudiante del 3er. semestre de la Licenciatura en Intervención Educativa. Universidad Pedagógica Nacional - Unidad 291, Tlaxcala.

que a su vez dará pie a caracterizar, delimitar y plantear posibles soluciones a las principales problemáticas de dichas realidades.

Organizamos el trabajo en cuatro apartados principales. En el primero, reflexionamos sobre la importancia del diagnóstico en la comprensión de la realidad social. En el segundo, exponemos algunas definiciones sobre el diagnóstico, tratando de localizar en éstas algunos elementos para entender nuestro rol como investigadores. En la tercera parte, hacemos una revisión general de las diferentes técnicas para recoger datos en el terreno empírico. En el cuarto, hacemos una caracterización de los diferentes modelos de diagnóstico en sus diversos ámbitos de intervención y finalmente hacemos una serie de reflexiones finales, que considero son útiles para llevar a cabo el diagnóstico. Todo ello sin dejar de lado las técnicas de investigación social, las habilidades técnicas y conceptuales necesarias para poder involucrarse en algún ámbito de la realidad y con ello diagnosticar y modificar las situaciones conflictivas de dicho ámbito, esto con base en los trabajos de Andder Egg (2003), quien nos da a conocer las técnicas de las que el investigador puede hacer uso para reunir la información que le es necesaria para poder caracterizar el entorno en que se verá inmerso y con ello describir lo que ocurre en él, determinar las problemáticas y plantear posibles soluciones en base a la información que los mismos actores de dicho contexto le han brindado.

Ahora bien el diagnóstico puede tomar diversos matices dependiendo del contexto en el que se lleve a cabo este proceso, ya que la realidad social tiene diversos espacios y estos mismos están formados por distintos actores y las relaciones que tienen lugar en cada uno de ellos giran en torno a diversos objetivos y fines buscados por las organizaciones y grupos en cuestión, por lo cual el cuarto capítulo está enfocado a describir los modelos de diagnóstico que pueden tener lugar en la realidad social y educativa. Este capítulo se fundamenta en los trabajos de Bassedas Eulalia (1998); Andder Egg; y en los trabajos de Fernández M. Lidia (1998).

De esta manera el material toma un tinte integrador pues reúne elementos indispensables e insustituibles para comprender la tarea de un investigador o un interventor socioeducativo, puesto que no es una tarea sencilla el generar un cambio en las estructuras sociales que se han formado a lo largo del tiempo y menos sin conocer bien a bien cómo es que funciona tal o cual realidad y cuál es el papel que desempeñan cada uno de sus actores,

y esa transformación sólo será posible en la medida en que el investigador conozca y comprenda qué es lo que está aconteciendo y plantee propuestas innovadoras y que, sobre todo, beneficien a esas personas en cuestión.

Así que nuestro punto de partida en este documento será que el contexto es cambiante pues tiene gran riqueza de situaciones múltiples y donde el investigador busca acercarse a las redes sociales complejas y a sus problemáticas. El investigador no parte de un problema, sino que localiza dichos problemas en algún campo de la realidad social que sea de su interés.

Y por último se incluye un apartado de reflexiones en donde se explica lo que significa de manera personal cada una de estas fases del proceso de investigación e intervención en el ámbito social y educativo que es hacia donde va orientada la acción del interventor.

I. El Diagnóstico como Herramienta de Comprensión de la Realidad Social.

En este capítulo explicaré como es que el diagnóstico entendido como una fase del proceso de intervención nos permitirá conocer y comprender la esencia del ámbito de la realidad en el que se va a llevar a cabo una transformación, tomando la realidad en un momento y espacio determinado, con ciertas situaciones conflictivas, a una realidad armónica y en equilibrio para todos los actores que coexisten en ella y que desempeñan una labor específica o que cumplen con un rol que les ha sido asignado.

La intervención en lo social representa crear un escenario para conocer, saber, y generar discursos de verdad que construirán sujetos de conocimiento. Este conocimiento se construye a través de descripciones, informes, observaciones y fundamentalmente desde la relación que se establece con quien lleva adelante la intervención. Se trata de construir ideales y donde cada individuo tendrá funciones cada vez más específicas y hacia donde se dirigirán las prácticas del cuerpo, de la mente y del contexto.

La realidad debe ser entendida como el contexto en el que vivimos, llámese social o educativo, este contexto se caracteriza por poseer cualidades tales como lugar y tiempo, es decir, el trabajo de un investigador se va a realizar en un tiempo y lugar determinado puede ser una comunidad, una escuela o alguna institución.

Respecto a este tema Rubio (2004) explica que la intervención en lo social es un proceso de actuación sobre la realidad social, cuya finalidad es alcanzar el desarrollo, cambio o mejora de situaciones que presenten algún problema cualesquiera que sea. La intervención en lo social avanzará sobre la vida cotidiana, imponiendo un orden, además de construir y ratificar a los actores en el lugar donde tiene lugar el conflicto. Es por esto que analizar la realidad es una actividad de carácter científico que va más allá de comprender y explicar el funcionamiento de la realidad y pasa a ser una herramienta que brinda al investigador información útil para definir y planear los alcances y acciones de una intervención, ya sea en el ámbito social o específicamente en el educativo.

El conocimiento que genera el análisis de la realidad busca en un momento dado lograr la modificación de tal realidad llevándose a cabo esta transformación con la participación y la autogestión de los propios actores sociales o bien bajo la directriz de un grupo con poder como lo es el estado; sin embargo, esta forma de buscar el cambio se ve retrasada cuando los actores de ese ámbito social no concuerdan con los ideales de quienes hacen tales propuestas. De tal forma que la opción más viable para la transformación de las condiciones de conflicto de un sector es el autodiagnóstico, donde ellos toman conocimiento de su propia realidad y donde en conjunto y total consenso construyen propuestas que darán fin a tal problemática.

El diagnóstico es sólo una fase del proceso de intervención social que busca generar un conocimiento en cuanto a que requiere conocer lo que pasa para poder determinar cuáles son los elementos que influyen de manera directa o indirecta en la aparición de las situaciones de conflicto. Para lograr este conocimiento es indispensable conocer a detalle cuáles son las características del contexto en el que nos encontramos inmersos y que posteriormente posibilitarán la creación de procedimientos y técnicas de investigación necesarias para delimitar objetivos y orientar el rumbo de la intervención apegándose a las necesidades y circunstancias del medio en que se centra el trabajo.

El diagnóstico es considerado como una herramienta de comprensión de la realidad porque determina los síntomas y agentes que están involucrados o que causan los conflictos en la realidad, permite conocer la verdad de ese ámbito de la vida social. Conocer la realidad implica entonces fragmentar el sistema, simplificarlo y poder observar

todas y cada una de las variables que lo conforman; determinar en cuál de ellas radica la falla, analizarla, interpretar la situación y proponer soluciones.

Esta fase de la intervención puede llevarse a cabo en distintos momentos del proceso para poder conocer el impacto que están teniendo las acciones aplicadas en la situación problemática y, si es necesario, considerar alternativas más viables para que la meta que se propuso al inicio del trabajo de intervención sea alcanzado.

El diagnóstico permitirá también determinar las necesidades del contexto social y definir cuál de ellas deberá tener prioridad para su resolución. Pinault y Daveluy (1990) precisan que determinar o estudiar necesidades está más relacionado con traducir las necesidades en algún sector a sus equivalentes de servicios y recursos en el mismo sector. Podría así mismo, por medio del diagnóstico, hacerse una comparación entre dos situaciones: primero, considerando una situación actual con ciertas dificultades y, posteriormente, planteando una situación ideal en la cual los individuos y sus relaciones interpersonales están en equilibrio y funcionan de manera óptima.

Durante la intervención el analizar la realidad nos permitirá describir la situación; explicar el por qué ocurre la situación conflictiva; implicar a los propios actores del sector social; y finalmente llevar a cabo la transformación y mejoramiento del entorno. Ander Egg (1995) en su acepción de que la investigación es una situación que busca descubrir lo que no se conoce, es decir, qué vamos a conocer porque tiene lugar ese conflicto en un espacio y tiempo determinado. El conocimiento de la realidad nos dará la oportunidad y posibilitará conocer lo viejo para construir una realidad nueva, considerando el pasado como constructor de sentidos.

En el contexto actual, el trabajo de la intervención en lo social no debe forzosamente agregar ni quitar nada, sino únicamente hacer notar lo que los factores que conforman tal realidad impiden visualizar; y que el investigador recupere la historicidad, ubicándolo en el lugar de la verdad, pues en ocasiones realizar la intervención ocasiona una fragmentación aún cuando haya sido creado como un dispositivo de integración. Y puede ser o no que intervenir en lo social signifique unir aquello que una vez se fracturó, recuperar las relaciones interpersonales perdidas y que sumadas conducen a la reconstrucción de la sociedad.

En este apartado debemos comprender que la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente².

Para alcanzar este conocimiento de la realidad de la vida cotidiana se debe ejecutar un análisis fenomenológico. El análisis fenomenológico te coloca fuera de la realidad y te permite observar la totalidad de fenómenos que ocurren en la vida cotidiana. Describe esos hechos. Ya que el sentido común encierra interpretaciones muy diversas sobre la realidad cotidiana, a la que el investigador podría dar por establecida y pasar por alto muchos elementos indispensables para la comprensión. El mundo está formado por múltiples realidades, sin embargo, la realidad en la que se centra la intervención es la de la vida cotidiana, la del qué hacer, y qué se organiza alrededor del aquí y el ahora, aunque generalmente abarque fenómenos que no están presentes aquí y ahora. La realidad de la vida cotidiana se nos presenta como un mundo intersubjetivo, un universo que comparto con otros individuos; lo cual establece la diferencia entre la vida cotidiana y otras realidades de las que tenemos conciencia.

Ahora debemos estar conscientes de que la actuación socioeducativa tiene como finalidad transformar a las personas que están siendo afectadas por una problemática y al mismo tiempo transformar el entorno social. Tareas que suponen la cooperación de las personas en su propia transformación, ya que los sujetos sólo pueden ser ayudados siempre y cuando lo demanden. Es así que el diagnóstico es muy útil en esta actividad porque permitirá mostrar a los afectados que así lo demanden que están en una situación conflictiva que puede cambiar.

Además de que para poder llevar a cabo la intervención social se debe conocer el punto de partida de cada individuo, colectivo o comunidad que son los ámbitos en los que se centraría el trabajo; plantea Rubio (2004) *que se puede considerar tres ámbitos básicos objeto de las ciencias sociales y de intervención socioeducativa; los cuales son el ámbito sociológico, el ámbito psicosocial y el ámbito psicológico*. Conociendo cada una de sus dimensiones, los recursos de los que dispone para que de esta forma se puedan diseñar itinerarios de prevención o inserción adecuados a las peculiaridades de cada situación.

² Berger (1968).

Independientemente del campo de intervención de que se trate el diagnóstico fungirá como una herramienta de comprensión, porque todas las metodologías tienen una estructura metódica subyacente común que consta de cuatro elementos donde antes que nada se debe tener información necesaria sobre sus problemas y necesidades, sus recursos y potencialidades, sus conflictos y cooperaciones, que precisamente son útiles para configurar el diagnóstico de la situación - problema que se pretende modificar.

En segundo lugar pronosticar permite prever cuál será el futuro si se mantiene constante o si se modifican algunos de los parámetros que definen la situación.

El siguiente aspecto es la programación en donde se formula y establece la vía que se seguirá para asegurar una adecuada toma de decisiones, seleccionando las mejores estrategias de acción.

Y, finalmente, la intervención en donde se pone en marcha lo establecido en la planificación; partiendo de los resultados obtenidos en el estudio - investigación.

II. La Noción de Diagnóstico y su Relación con la Investigación Social.

En este apartado haremos un análisis de las distintas acepciones conceptuales acerca del diagnóstico socioeducativo y la relación que se establece entre este y la investigación social. Al respecto Arteaga plantea que existe una multiplicidad de conceptos para definir al diagnóstico, sin embargo, a mi parecer la más acertada es la que enuncia Espinoza donde señala que el diagnóstico es una fase que inicia el proceso de la programación y es el punto de partida para formular un proyecto: *“el diagnóstico consiste en reconocer sobre el terreno, donde se pretende realizar la acción, los síntomas o signos reales y concretos de una situación problemática, lo que supone la elaboración de un inventario de necesidades y recursos”*. (Arteaga, 1987: 55).

Esta definición no significa más que determinar, geográficamente y temporalmente, el sitio en donde vamos a investigar y diagnosticar, al mismo tiempo que nos involucramos en el funcionamiento de tal espacio social y comprendemos qué es lo que ocurre ahí y qué está generando una situación conflictiva. Esto se logrará mediante la investigación social; en donde el uso más elemental del término “investigación” está íntimamente ligado a averiguar o descubrir alguna cosa.

Para un investigador social investigar significa aplicar un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad; como se mencionó en el capítulo anterior puede ser el ámbito sociológico, el ámbito psicosocial y el ámbito psicológico. Este procedimiento conducirá al investigador a conocer la realidad.

De esta manera, la investigación social es el proceso que utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar conocimientos con fines prácticos.

Por esto es básico conocer previamente la realidad a transformar; describir, explicar y predecir los fenómenos que en ella se dan, es por ello que la definición de Espinoza está estrechamente ligada puesto que no podemos intervenir sin tener conocimiento o sin haber enfocado nuestra mira hacia algún punto en específico. Y, fundamentalmente, pondremos especial atención a las relaciones entre actores sociales y sus acciones para así determinar cuáles de ellas influyen en la producción de fenómenos sociales dando pie a delimitar posibilidades de acción.

Berger (1968) menciona que las relaciones del hombre con su ambiente se caracterizan por su apertura al mundo, es decir; que el ser humano se relaciona con un ambiente natural, y a la vez con un orden cultural y social. Sin embargo, el diagnóstico no necesariamente debe ser realizado por un agente externo o también denominado interventor; sino que puede convertirse en una herramienta de reflexión y de unión para resolver los problemas del grupo, en donde los mismos actores conocen su realidad en la medida en que busquen transformarla. Es decir, que la búsqueda de la transformación de la realidad se inicie por la iniciativa de los propios actores, donde ellos se den cuenta de lo que les está ocurriendo y entre ellos lleguen a acuerdos que los beneficien en conjunto, de esta manera no habría resistencia al cambio pues estarán conscientes de lo que ocurre y que deben cambiar. Por medio del autodiagnóstico los actores afectados por los problemas los identifican y corrigen lo que los provocan.

Como parte de la investigación social el diagnóstico requiere de la realización de investigaciones empíricas, sustentadas en un sistema teórico-metodológico, que les proporcionen una visión holística para esclarecer la naturaleza y dimensiones de los

problemas que se pretende atender y una caracterización de los grupos sociales que están siendo afectados por el problema de interés, esto pudiera lograrse con técnicas tales como la etnometodología³ y, por supuesto, con la ubicación de los espacios estratégicos para la acción, con el estudio del comportamiento de los grupos sociales afectados e involucrados en la problemática y analizando la viabilidad de las posibles alternativas hasta alcanzar la situación ideal propuesta. La etnografía puede sernos de gran utilidad siempre y cuando sepamos de forma clara como utilizarla, ya que esta herramienta nos permite adoptar una posición fenomenológica y nos exige abandonar nuestra actitud natural en la realidad y con ello ser más objetivos en las observaciones que se lleven a cabo. Esta herramienta nos permite captar los puntos de vista o percepciones que los sujetos entrevistados u observados sostienen en torno a ciertas problemáticas del mundo.

Para poder tener éxito en nuestra investigación debemos tener claro qué es lo que vamos a estudiar, por qué razón nuestra atención ha sido puesta en esa problemática, qué resultados pretendemos entender, y una vez definida nuestra estrategia de intervención iniciar con las técnicas que nos permitan obtener información útil.

En la investigación, el diagnóstico de problemas sociales se lleva a cabo en tres momentos:

- Primero se conceptualiza el problema desde una determinada perspectiva de análisis y en función de ello se seleccionan las categorías conceptuales que se usarán para explicar el problema.
- En un segundo momento se configura el objeto de intervención, donde se define espacial y temporalmente el área problemática, es decir, entender las causas y manifestaciones del problema.
- Y en un tercer momento se delimita la situación, esto es, caracterizar y analizar la acción de los actores en el momento en que se realiza el diagnóstico.

Cabe mencionar que en la realidad se presentan distintos escenarios de intervención, por ello se debe tener presente que al hacer investigación pueden considerarse ciertas tendencias y cambios conceptuales que serán útiles en la medida en que nos sea posible apropiarnos de ellos al plantear nuestra propuesta de intervención.

³ Véase García Herrera, Rosa Isela (2009).

El escenario es cambiante y también puede mudar dentro de una misma trama, es decir, dentro de un mismo guión, por lo que la intervención en lo social se transforma en una herramienta de trabajo en tanto pueda definir una secuencia de acciones, pero especialmente un horizonte. El problema de la investigación y el lugar donde se lleva a cabo aparecen con una estrecha interdependencia. Debe estar claro que un medio es un contexto determinado en el cual ocurren los fenómenos y que pueden ser estudiados desde varias perspectivas.

Por otra parte, la investigación llevada como investigación-acción⁴ se lleva a cabo mediante el diagnóstico y el reconocimiento de la situación inicial; el desarrollo de un plan de acción crítico para mejorar la situación que está teniendo lugar en el contexto; y finalmente la reflexión en torno a los efectos como base para una nueva planificación⁵.

Se puede decir que la investigación-acción se desarrolla siguiendo un modelo en espiral en ciclos sucesivos que incluyen diagnóstico, planificación, acción, observación y reflexión- evaluación. Lo cuál se puede resumir en cuatro fases que son: el diagnóstico y reconocimiento de la situación inicial; el desarrollo de un plan de acción críticamente informado para mejorar aquello que ya está ocurriendo; la actuación para poner el plan en práctica y la observación de sus efectos en el contexto que tiene lugar; y por último la reflexión en torno a los efectos como base para una nueva planificación.

Como podemos darnos cuenta la investigación social también tiene sus modalidades, sin embargo, en cada una de ellas el diagnóstico es parte esencial pues este en su función con mayor consenso permite conocer esa nueva situación en la que nos vamos a involucrar, y es el punto de partida en el que se fundamentan las acciones del interventor para transformar la realidad de una situación actual con problemas a otra situación ideal.

En la teoría general de sistemas propuesta por Parsons se sobreentiende que el hombre se desarrolla con influencia del contexto y establece relaciones complejas con los otros individuos que interactúan con él; cuando las relaciones entre los individuos se fragmentan o presentan una fisura el sistema, es decir, la sociedad o contexto del que son partícipes sufre una crisis que debe ser corregida y es ahí, como se ha reiterado en líneas

⁴ Véase Lewin, Kurt (1973).

⁵ Bausela Herreras, Esperanza. *La docencia a través de la investigación acción*.

anteriores, donde se hace necesario el diagnóstico, pues da a los profesionales que intervienen las armas para conocer cómo es que funciona tal sistema, apreciar las relaciones intersubjetivas, las bases, y determinar en qué elemento reside la falla para que en lo posterior se pueda corregir y hacer que el sistema funcione de manera óptima.

III. Las Técnicas de Investigación Social como Herramientas para la Recogida de Datos.

En este apartado expondré cuáles son las técnicas de recogida de datos y de información de las que dispone un investigador; a quien se aplica estas técnicas; y en donde y cómo se coloca el investigador en ese escenario. Profundizaré en la descripción y características de las técnicas más conocidas o utilizadas, sin embargo, desde ahora es necesario aclarar que el hecho de considerar alguna de ellas no significa que con su solo uso obtengamos toda la información que se requiere para llevar a cabo una intervención exitosa.

Las técnicas de recogida de datos implican seguir una serie de pasos o vías distintas de aprehender la realidad que el investigador desconoce y que requiere desenmascarar los pormenores de lo que acontece en ese escenario. Conocer las funciones y papel que desempeña cada individuo en esa realidad, en ese contexto. Al conocer todos estos factores que se involucran directamente en el adecuado funcionamiento del sistema social que requiere ayuda. La recogida de datos como lo definen Ketele y Roegiers (1993) *“es un proceso organizado que se efectúa para obtener información a partir de fuentes múltiples, con el propósito de pasar de un nivel de conocimiento o de representación de una situación dada a otro nivel de conocimiento o representación de la misma situación, en el marco de una acción deliberada, cuyos objetivos han sido claramente definidos y que proporciona garantías suficientes de validez”*.

Todos los escenarios son intrínsecamente interesantes y suscitan importantes cuestiones teóricas. Los investigadores cualitativos definen típicamente su muestra sobre una base que evoluciona a medida que el estudio progresa. El escenario ideal para la investigación es aquel en el cual el investigador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos. Para obtener esta información el investigador tiene diferentes vías de acceso y puede usar infinidad de instrumentos y técnicas que le permitan recabar todo

este cúmulo de información indispensable para llevar a cabo su trabajo. El objetivo de estas técnicas es el mismo, pues al ponerlas en práctica se está cuestionando a la propia realidad, ya que si bien no podemos hacer cuestionamientos a los factores naturales si podemos conocer cómo es que influyen en las condiciones del contexto y adentrarnos en la historia de tal espacio por medio de sus actores, de aquellos sujetos que han formado parte de ese contexto y que son testigo de la influencia que tienen sobre su presente.

Ahora bien, el investigador parte de la premisa de que en tal escenario existe un conflicto, ese conflicto está siendo causado por una falla en el sistema, es por ello que debe conocer el por qué de tal falla y es ahí donde entran en escena los actores, pues son ellos quienes conocen como funciona su contexto, ellos pueden dar cuenta de las relaciones que tienen lugar y que hacen que su realidad marche de forma correcta.

El uso de las técnicas de recogida de datos y de información debe estar encuadrado en el marco del método general y del método científico, pues solo así tendrán significado para el investigador. De esta forma el investigador podrá adaptar las técnicas o hacer uso de ellas en el momento más pertinente o en la situación que sea más adecuada o que requiera el uso de alguna de ellas para ser comprendida.

Existen muchas técnicas y procedimientos que pueden ser útiles para obtener la información y datos. Cada una de ellas tiene sus características específicas, pero el objetivo de todas es lograr un conocimiento preciso, confiable y de calidad de la realidad por medio de la obtención e interpretación de la información que proporcionan. Sin embargo, a pesar de ser de gran utilidad y brindar muchas ventajas de acceso al investigador, éstas técnicas también tienen sus contras por lo que Ander Egg (2003) pone énfasis en que en la medida de lo posible se lleve a cabo la triangulación de datos y métodos, ya que esto es insustituible y brinda seriedad y veracidad a la investigación.

Sin más preámbulo entremos a la descripción de los métodos entre los cuales nos encontramos con el que Arteaga, Basurto y Monserrat González plantean entorno al diagnóstico, el cual definen como *“un proceso que permite, a partir del análisis de la información sobre una realidad, establecer la naturaleza y relaciones causales de los fenómenos sociales, para estar en la posibilidad de identificar y correlacionar las principales necesidades y problemas, jerarquizándolas de acuerdo a ciertos criterios y determinando a su vez los recursos disponibles, con la finalidad de establecer un*

pronóstico para elaborar un plan de acción". En donde la eficacia de las técnicas dependerá de la misma metodología, por lo que la teoría y la práctica deben ir a la par, sin descuidar ninguna de las dos, ya que a su vez esto permitirá que el investigador alcance una visión amplia de las relaciones interpersonales, de la caracterización de los grupos, de la delimitación espacio-temporal, y, sobre todo, del conocimiento de las variables que originan el desajuste o conflicto.

Ander Egg (2003) describe la técnica de la *observación*; dado que la investigación debe ser llevada a cabo de forma sistematizada, con claridad en el propósito, debe tener validez, fiabilidad y la técnica que permita el control, registro, cambio y manipulación de la realidad. Por tanto, la técnica de observación implica ir más allá de ver de forma superficial lo que ocurre en el contexto; si bien es la técnica más empírica requiere que el investigador desarrolle ciertas habilidades perceptuales que le permitan oír, observar e interpretar lo que aprecia. Todo esto bajo criterios metodológicos cuyo resultado sea aceptado y, en su defecto, pueda ser verificado; esta técnica debe tener un objetivo bien determinado, establecer que aspectos se quieren observar; debe considerar, comprender, interpretar y valorar los aspectos o cuestiones específicas que se observan dentro del contexto en el que estén inmersos. El investigador que hace uso de esta técnica debe ser objetivo, pues la calidad del conocimiento que genere de la observación depende del cristal con el que se mira, debe mantenerse alejado de una posición natural en el contexto, es decir, por ningún motivo puede volverse nativo del contexto.

La *observación participante* como técnica designa a la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en la cotidianidad de éstos y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. La ventaja de esta técnica es que por su conducto se obtiene información independiente de la voluntad y capacidad para proporcionarla por parte de los actores de la población objeto de estudio; esto por mencionar algunas. En contraste, la mayor de las desventajas de la misma es "*todo es del color del cristal con el que se mire*".

Otra técnica que Ander Egg describe es la del *recurso de documentación*, en la cual se puede consultar información y datos disponibles, en donde el investigador enfrenta un gran reto pues dentro de las diferentes clases de documentos él debe detectar, consultar y

recopilar aquellos que le proporcionen información útil. Es decir, debe juzgarlos, debe examinarlos cuidadosa y críticamente en cuanto a su autenticidad y contenido.

Una tercera técnica que Ander Egg (2003) describe es la *entrevista* que es un proceso dinámico de comunicación interpersonal en el cual dos o más personas conversan para tratar un asunto. En general la entrevista se realiza a personas que el investigador considera pueden brindarle información útil para la comprensión de la realidad en la que se va a intervenir. Para llevar a cabo esta técnica el investigador debe tener la capacidad de comunicarse con los otros sujetos que pueden darle información. Este proceso de comunicación puede ser de tipo estructurada, semiestructurada o libre. El investigador que haga uso de esta técnica debe desarrollar las habilidades de escuchar y preguntar, pues de ello depende el éxito o fracaso de la entrevista. Algunas de las ventajas de la entrevista es que se puede abarcar a grandes sectores de la población, se obtiene información de primera mano, existe mayor flexibilidad en preguntas y respuestas, entre otras.

El *cuestionario* es otra forma de acceder a la información que las personas poseen. Es un documento en el que las personas emiten su respuesta de manera escrita, lo cual representa una gran desventaja pues esta técnica podría no ser usada con todo tipo de personas porque de antemano deben saber leer y escribir para poder contestarlo; también implica un gasto mayor que las otras técnicas porque utiliza materiales impresos que deben ser enviado o proporcionados a los informantes y que, además, no garantiza que las respuestas que dan sean verdaderas o que los informantes lo respondan y regresen al investigador.

La *etnografía*, observación participante, es un método de investigación social que trabaja con una amplia gama de fuentes de información. Involucra directa o indirectamente al investigador con el mundo de la vida cotidiana durante un tiempo más o menos prolongado, viendo lo que pasa, escuchando lo que se dice, preguntando cosas, recogiendo todo tipo de datos que le permitan acceder a lo que él o ella se ha planteado como su objeto de estudio. Guarda una relación estrecha con la manera con que la gente otorga sentido a las cosas que realiza en su vida cotidiana.

El *sociodrama* es la dramatización de un problema concerniente a los miembros de un grupo, con el fin de que los involucrados reflexionen acerca de la necesidad de solucionar la problemática social en la que se encuentran involucrados. La actuación se

presenta en un escenario previamente elaborado y lo más semejante a la realidad, el público es la población involucrada en el conflicto, esta técnica lo que busca es que al momento de que los propios involucrados se ven reflejados en la trama reflexionen acerca de la vivencia que se presenta. Ellos se dan cuenta de que necesitan solucionar el conflicto y es entonces que la labor del interventor dará inicio, pues el contexto dará apertura a que éste realice su trabajo en conjunto con la población y con ello minimizar o acabar con el conflicto.

IV. Los Modelos de Diagnóstico Social.

En este capítulo explicaré los modelos del diagnóstico social, ya que en estos modelos se busca el mismo objetivo: identificar las problemáticas, los factores que las provocan y plantear soluciones; pese a ello los modelos como puede ser el psicopedagógico o algunos otros que se desarrollan de acuerdo al sector social al que van dirigidos, en este caso pueden desarrollarse en el contexto de la comunidad, en la escuela o en instituciones diversas.

a. Diagnóstico Psicopedagógico.

Respecto al diagnóstico psicopedagógico Bassedas Eulalia (1989) explica que es un proceso que analiza la situación de un alumno en el contexto de la escuela, las relaciones interpersonales que sostiene con los otros actores de este escenario, es decir, con el maestro, sus compañeros e incluso la dinámica familiar como factor determinante en el desempeño escolar. Esta modalidad del diagnóstico proporciona orientaciones e instrumentos de trabajo a los maestros que permiten modificar el conflicto planteado.

El diagnóstico psicopedagógico es una herramienta que permite intervenir de forma puntual y directamente con los alumnos que presentan dificultades en su aprendizaje, abarca distintos aspectos del niño por lo que los resultados reflejan un análisis integral de lo que influye en la situación de conflicto con el niño; ya que lo analiza desde su comportamiento en el aula y en su contexto familiar, hasta el proceso de enseñanza aprendizaje y los métodos del profesor para enseñar, porque no se puede conocer al niño si no se analiza todo el contexto en el que está inmerso.

Según Bassedas (*Ibíd*) *“La interpretación sistémica de la realidad es hacer una aproximación más global, es decir, retoma todos los aspectos que intervienen en la*

problemática” que se propone considerar, al sistema en su totalidad, su complejidad y su dinámica propia.

El diagnóstico psicopedagógico se fundamenta en el análisis de tres elementos insustituibles en el proceso de enseñanza aprendizaje, dichos elementos son: el alumno, los contenidos de aprendizaje y el profesor. La misma autora Bassedas explica que cuando el alumno aprende, construye significados y lo hace si es capaz de establecer relaciones sustantivas y no arbitrarias entre lo que aprende y lo que ya conoce. Por ello es que en el diagnóstico también se debe valorar la influencia y apoyo que proporciona la familia en ese sentido, es decir, si en el núcleo familiar se está estimulando esta construcción de significados.

Otra valoración que no puede pasarse por alto es la relación maestro-alumno y la pedagogía que pone en práctica el educador para hacer que el alumno despierte su interés por aprender y que lo que se pretende enseñar es ideal para su nivel de desarrollo, pues no se puede enseñar algún contenido si el niño no tiene la suficiente madures cognitiva o no tiene las capacidades para aprenderlo, tal como ocurre con los niños con capacidades diferentes. En tal situación, el maestro deberá adaptar su método de enseñanza adaptándolo a las características de los alumnos.

b. Diagnóstico Comunitario.

Por otra parte, el diagnóstico en su modalidad de diagnóstico comunitario está orientado a caracterizar un espacio temporal y territorial en términos de la comunidad que se habita, y analizará los aspectos físicos y culturales que lo constituyen. Este análisis genera un panorama total de la comunidad.

Como lo menciona Ander-Egg *“El Diagnóstico Comunitario es sacar una radiografía de todas las partes de la comunidad”*, que al igual que el análisis FODA⁶ en planeación estratégica el diagnóstico comunitario busca determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan en la comunidad en donde se centra la intervención, y permitirá plantear soluciones de acuerdo a las necesidades de la comunidad con la certeza de que se dará el cambio que se busca.

El investigador que realiza este tipo de diagnóstico se debe interesar por la vida de los actores involucrados, considerando la totalidad de su vida cotidiana e incluyendo

⁶ Munch, Lourdes. Planeación estratégica.

necesidades y problemas, centros de interés, expectativas y frustraciones. Este conocimiento e intervención en determinado espacio implicará también la participación de la propia población en la determinación de sus necesidades y el planteamiento de soluciones adecuadas a tales requerimientos. En él los habitantes de la comunidad, junto con el investigador, realizan el diagnóstico de su comunidad, y buscan una solución a su problemática. El diagnóstico comunitario implica que el investigador debe generar una mejora en la vida o en el entorno de la comunidad.

Sin duda alguna este cambio de la realidad comunitaria en conflicto hacia una realidad ideal no es tarea fácil para el interventor; sin embargo, si la propia comunidad participa en el diagnóstico, y se da cuenta por sí misma de la situación problemática, será más sencillo el cambio, pues ellos estarán al tanto y de acuerdo con las propuestas de parte del investigador.

c. Diagnóstico Institucional.

Esta modalidad del diagnóstico es puesta en práctica durante la intervención diagnóstica en instituciones principalmente de carácter educativo. Si bien la escuela es una institución, entonces ¿qué debemos entender por institución?. Las instituciones tienen una historia de la cual son producto, controlan el comportamiento humano estableciendo pautas definidas de antemano que lo canalizan en una dirección determinada, dicho carácter controlador es inherente a la institucionalización, se establecen mecanismos de sanción para sostén de una institución, un claro ejemplo de institución es la sociedad misma, puesto que en ella se establecen las normas y reglas que regulan el comportamiento de los individuos. Está históricamente institucionalizada porque los integrantes de ella han aceptado todas las reglas que establece o de lo contrario dejan el contexto precisamente por no estar de acuerdo con ellas. Tal es el caso de la religión, si alguien no está de acuerdo con lo que la religión católica o cualquier otra establecen, simplemente no formará parte de ella.

La escuela no es diferente de estas instituciones pues en ella también existen normas y pautas de acción que deben seguirse para llevar a cabo el proceso de educar. Lidia Fernández (2003) plantea *“que la multiplicidad de definiciones acerca de la institución se asocian a entenderla como un mecanismo de regulación del sujeto en la sociedad”*.

En ese sentido la intervención en las instituciones resulta un tanto difícil en cuanto que son organizaciones con una función especializada, que cuenta con un espacio propio y

un conjunto de personas responsables de dar cumplimiento a diferentes tareas reguladas por diferentes sistemas, y cuando las personas se acostumbran a sus actividades se oponen al cambio por no dejar su zona de confort. No quieren mejorar por temor a que tendrán una mayor carga o responsabilidades mayores.

Lidia Fernández (*Ibíd*) explica que aunque los seres humanos se encuentran inmersos en instituciones con marcos legales formales e informales universales adoptan formas o configuraciones particulares que hacen al mismo tiempo a las instituciones únicas; es decir, aunque dos instituciones estén enfocadas a una misma labor y presenten las mismas características no son idénticas, porque los individuos que la conforman no son los mismos y las relaciones interpersonales tampoco son las mismas. El hecho de pertenecer a una institución y compartir las reglas me da una identidad y me hace diferente de los demás. Además, la misma autora también explica que las instituciones son unidades dotadas de espacio, instalaciones, personal que funcionan de un modo organizado, que pretenden alcanzar metas siguiendo un programa de acciones específicas, aunque en muchas ocasiones, durante el planteamiento de modificaciones a la organización para efficientar el logro de las metas planteadas genera una resistencia por parte de los actores, pues consideran que no deben arriesgarse a modificar sus formas de acción y continuar con la fórmula que hasta ahora les había funcionado.

Las instituciones propician la vinculación entre los individuos y se crea una relación estrecha en la cual los individuos se apropian de los aspectos o características institucionales y ello genera que se opongan a los cambios pues no quieren perder su identidad respecto a tal institución. Establece vínculos afectivos entre él y la institución y si se modifica lo impactará en gran medida.

El análisis institucional tiene como objetivo conocer el estilo institucional. El modo particular y la naturaleza de funcionamiento que se articula a las condiciones y resultados. Lidia Fernández (*Ibíd*) define el estilo institucional de la escuela como la suma de su modalidad de enseñar y aprender; la forma de usar espacios y desplazarse por ellos; los rasgos en el comportamiento externo; modo peculiar de encarar problemas y el modo crítico de encarar relaciones.

El diagnóstico institucional analiza al individuo inmerso en el dinamismo institucional respecto al efecto que en él tienen las instituciones externas y las internas.

Las instituciones tienen la función de mostrar al individuo el poder y la autoridad de lo social, el riesgo y la amenaza implícita en la transgresión, el beneficio y el reconocimiento de la obediencia; es decir, la propia institución establece lo que sus miembros pueden y no pueden hacer, como el caso de las leyes que establecen a lo que los individuos tienen derecho, pero también establece los castigos en caso de que transgredan tales normas.

Existen situaciones en las que los miembros de una institución se oponen a lo instituyente y no dan entrada a innovaciones a su organización, las instituciones expresan los sentidos con que una cultura determinada codifica las relaciones de los hombres entre sí y con la realidad natural y social.

Reflexiones Finales.

Para concluir agregaré mi perspectiva acerca de los temas que he abordado a lo largo de este documento.

Al explicar estos temas relacionados con alcanzar un conocimiento de la sociedad me doy cuenta que no se puede conocer la totalidad de la realidad social, es por ello que la tarea de un interventor es ardua y debe buscar estrategias que le permitan conocer poco a poco esa compleja red de relaciones interpersonales.

Este conocimiento se dará en la medida en que el investigador delimite los alcances y la cobertura e impacto de su análisis e intervención

Para que el interventor tenga éxito debe desarrollar habilidades específicamente en el aspecto comunicativo, pues la comunicación es el principal medio de aprehensión de la información y comprensión de la realidad y de la vida cotidiana de los individuos en diversos contextos y sistemas.

El uso de las diversas técnicas dependerá de la pertinencia o de la situación en la que se vaya a intervenir, ya que, ninguna es mejor que otra, sino que éstas toman un sentido complementario y unidas ayudan y facilitan la labor del interventor.

El sistema social debe ser estudiado desde una perspectiva amplia y sin olvidar que toda comunidad, organización e individuo tiene una historia y una naturaleza humana que determina su forma de actuar en el presente y que determinarán a su vez su futuro.

Dado que la finalidad de la intervención en el ámbito social es modificar una situación conflictiva a una realidad armónica ideal, el interventor debe estar consciente que dicha transformación no será posible si los propios actores de esa realidad no comparten la opinión de que la situación por la que atraviesan puede cambiar y mejorar su estilo de vida.

La realidad social funciona como un todo organizado, sin embargo, no se puede abarcar en su totalidad, por ello se hace necesario realizar una división de la realidad con el fin de poder conocer y comprender cada uno de los aspectos que la conforman, modificando las funciones que provoquen un estancamiento en el desarrollo social y generando una realidad ideal y que funcione en beneficio de todos los actores.

El diagnóstico socioeducativo es un elemento que no puede pasar por alto el investigador porque en sus distintos modelos permite al interventor un acercamiento a conocer y comprender la forma de vida de los individuos que requieren ayuda o en donde el investigador centró su interés. En donde la habituación comporta la gran ventaja psicológica de restringir las opciones, provee un rumbo y la especialización de la actividad que falta en la conformación del ser biológico del hombre, aliviando de esa manera la acumulación de tensiones resultante de los impulsos no dirigidos, en este sentido, el interventor social abre un primer plano a la deliberación y la innovación en las actividades de los individuos que van a ser intervenidos o, en otras palabras, que van a transformar la vida de las personas que solicitan apoyo.

El diagnóstico institucional, por su parte, analiza que la objetividad del mundo de las instituciones se sedimenta en la conciencia y se vuelve real de una manera aún más masiva y ya no puede cambiarse fácilmente, porque los significados objetivados de la actividad institucional se conciben como un conocimiento y se transmiten como tales.

Reflexionando acerca de esta tarea de conocer el mundo o la realidad de la vida de las personas queda más que claro que para que este conocimiento tenga lugar, el investigador debe interactuar con las personas involucradas y para ello el factor más importante de socialización es el lenguaje, ya que el hombre y su mundo social interactúa y por medio de él se objetiva las experiencias compartidas y las hace accesibles a todos los que pertenecen a la misma comunidad lingüística, con lo que se convierte en base e instrumento del acopio colectivo de conocimiento.

El lenguaje es la piedra angular en el funcionamiento de los grupos e individuos, ya que los orígenes de cualquier orden institucional se encuentran en las tipificaciones de los quehaceres propios y de los otros.

Las acciones específicas y las formas de acción se representan, es decir, requiere que estas posean un sentido objetivo, que obviamente requiere una objetivación lingüística.

Es entonces que en cualquier ámbito en el que los interventores se involucren se encontrarán con una representación institucional, en donde los actores cumplen un rol en el contexto. Es aquí donde el profesional de la intervención deberá realizar la aprehensión de los fenómenos humanos como si fueran objetos reales, en términos no humanos o subjetivos. Deberá objetivar el mundo humano como lo hacen los otros hombres comprender cómo es que ellos lo entienden y el significado que le atribuyen.

La cristalización de los universos simbólicos sucede a los procesos de objetivación, sedimentación y acumulación del conocimiento. Son productos sociales que tienen una historia, esto es, que se clarifica en la misma medida que el interventor comprende y atribuye un significado a lo que observa. A las acciones que realizan los otros.

Toda esta información que el investigador capte de su interacción con los otros individuos serán organizados sistemáticamente para ser presentados en un informe y reelaborados como diagnóstico que expresará la situación- problema que se trata de superar mediante la realización de un programa o proyecto.

En tal sentido la tarea del interventor demanda un gran compromiso pues tienen en sus manos el futuro de toda una comunidad o institución y porque no, de los mismos sujetos de forma individual.

No debemos olvidar que el trabajo del interventor no termina con la puesta en marcha de los programas, sino que es un trabajo continuo y se debe dar seguimiento para asegurarse que las acciones que se propusieron son acertadas o en su defecto corregirlas e implementar nuevas estrategias de acción.

Las acciones deben estar fundamentadas en las características de los factores que influyen en el comportamiento de los individuos o grupos y que ese programa funcione de la forma en que se desea, de lo contrario el programa será un fracaso.

Bibliografía.

- Ander-Egg, Ezequiel (1995). Técnicas de Investigación Social. Edit. Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- Ander-Egg, Ezequiel. (2003). Métodos y Técnicas de Investigación Social. IV. Técnicas para la recogida de datos e información. Edit. Lumen Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina..
- Ander-Egg, Ezequiel. Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad. 2. El método del desarrollo de la comunidad. Edit. Lumen Hvmánitas. Buenos Aires, Argentina.
- Arteaga, Basurto y Monserrat González (1987). El Diagnóstico.
- Bassedas, Eulalia (1993). Intervención Educativa y Diagnostico Psicopedagógico. Edit. Paidós. Barcelona, España.
- Bausela Herreras, Esperanza. La Docencia a través de la Investigación Acción.
- Berger, Peter y Thomas Luckmann (1968). La Construcción Social de la Realidad. Amorrourtu editores. Buenos Aires.
- Carballeda, J. Alfredo (2005). La Intervención en lo Social. Exclusión e intervención en los nuevos escenarios sociales. Edit. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Fernández M., Lidia; et. al. (2003). El Análisis de lo Institucional en la Escuela. Un aporte a la formación autogestionaria para el uso de los enfoques institucionales. Notas Teóricas. Edit. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- García Herrera, Rosa Isela (2009). Apuntes de los Métodos Cualitativos para la intervención educativa. Elementos de investigación cualitativa. Universidad Pedagógica Nacional - Unidad 291. Apetatitlán, Tlaxcala.
- Ketele, Jean y Xavier Roegiers (1993). Methodologie du recueil d'informations. Bruselas, De Boech- Wesmael.
- Lewin, Kurt (1973). Action research and minority problems. En: Kurt Lewin. 'Resolving Social Conflicts: Selected Papers on Group Dynamics'. Ed. G. Lewin, London: Souvenir Press. P.p. 201-216
- Munch Galindo, Lourdes. Planeación estratégica. El rumbo hacia el éxito. Edit. Trillas. México.

- Rodríguez M., Zeyda Isabel (1993). Alfred Schutz. Hacia la fundamentación de una sociología del mundo de la vida. Edit. Universidad de Guadalajara.
- Rubio, J. y J. Varas (2004). El análisis de la realidad en la intervención social. Edit. CCS.
- Trevithick, Pamela. Habilidades de Comunicación en Intervención Social. Manual Práctico. Universidad de Bristol Ucrania. Narcea, S.A. de Ediciones Madrid.