

# Colaboración en la Sociedad Compleja: La Realidad de lo Improbable. Una aproximación teórico-metodológica al dominio comunicativo de la Colaboración

Anahí Urquiza Gómez\*

## Resumen

La sociedad contemporánea se observa a sí misma como una sociedad en crisis, donde el individualismo estaría debilitando los vínculos sociales. Sin embargo, podemos encontrar importantes manifestaciones de acciones colaborativas. En este artículo problematizamos esta aparente contradicción e intentamos desarrollar herramientas teóricas para observarla.

## Abstract

Contemporary society views itself as a society in crisis, where individualism is weakening the social bonds. However, we can find important manifestations of collaborative actions. In this paper we lay out this apparent contradiction and we intend to develop theoretical devices to observe it.

## Presentación

Frente a las abundantes observaciones sobre el debilitamiento de los vínculos sociales en Chile, como efecto colateral de la modernización económica del país, surge la pregunta por estos vínculos y la intención de explicar cómo funcionan en la sociedad contemporánea. En este tipo de descripciones se asegura que las actitudes comunitarias en la sociedad contemporánea sólo podrían definirse como residuales, altamente improbables o sencillamente contestatarias a las tendencias dominantes. Entonces, frente a las observaciones referidas al debilitamiento de los vínculos sociales en Chile, como efecto colateral de la modernización del país, surge la pregunta por estos vínculos y la intención de observar cómo se tematizan en la comunicación social. Esto es posible precisamente porque desde el momento en que se caracterizan los vínculos sociales como débiles, se asume que existen, ya que hay comunicaciones circulando que hacen referencias a ellos.

Además, podemos identificar importantes acciones vinculadas con la solidaridad y el voluntariado que dan cuenta de tendencias opuestas a las planteadas en las autodescripciones de la Sociedad Contemporánea. En recientes estudios que se han realizado en Chile, se identifica una importante densidad asociativa de las organizaciones de voluntariado, donde este tipo de actividad entrega interesantes aportes al Producto Interno Bruto, lo que también es observado como un fenómeno relevante en países como EEUU, Argentina, Brasil y muchos más.

El presente artículo pertenece a una de las temáticas del proyecto “Colaboración cultura y desarrollo<sup>53</sup>.” Este proyecto se trata de un estudio antropológico social, teórico y empírico, que trabaja en tres áreas: la construcción de un Programa de Observación de la Colaboración, la descripción de los discursos que circulan en torno al tema y la investigación empírica de prácticas colaborativas, a través de su manifestación en el trabajo voluntario. En este artículo presentamos

---

\* Antropóloga Social y candidata a Magíster en Antropología y Desarrollo, Universidad de Chile. Email: [aurquiza@uchile.cl](mailto:aurquiza@uchile.cl)

---

<sup>53</sup> Proyecto DI SOC 04/14-2 auspiciado por la Universidad de Chile, cuyo investigador responsable es el Dr. Marcelo Arnold, profesor del Departamento de Antropología y Director del Magíster en Antropología y Desarrollo de la misma institución.

un avance del Programa de Observación. Aquí pretendemos responder a las siguientes interrogantes: ¿cómo se observan los vínculos sociales en la sociedad contemporánea? ¿Cómo se tematiza la colaboración social en la comunicación de expertos? ¿Cómo a partir de las teorías y métodos científicos podemos tratar las vinculaciones sociales colaborativas? A partir de esto, pretendemos construir un Programa que nos permita observar las condiciones en que la acción colaborativa se hace posible, investigando los mecanismos que subyacen a ella.

Es importante destacar que nuestra investigación se basa en el *Programa Sociopoiético*<sup>54</sup>, incorporando los planteamientos de la Teoría de los Sistemas Sociales construida por el sociólogo alemán Niklas Luhmann (1993). Desde esta perspectiva, la sociedad es observada como un sistema cerrado compuesto por comunicaciones, que son sus operaciones fundamentales, y que produce dichas comunicaciones a través de comunicar. A partir de estas consideraciones, lo que pretendemos es observar las comunicaciones colaborativas como distinciones que se utilizan para problematizar las acciones que se orientan al beneficio individual, pero considerando al beneficio del entorno como parte de este beneficio. De esta forma, nuestra pretensión es que el concepto “colaboración” se constituya en una distinción que nos permita observar el fenómeno global, donde expresiones aparentemente excluyentes, como el individualismo y la solidaridad, puedan ser explicadas.

En términos metodológicos capturamos comunicaciones a través de aproximaciones cualitativas de segundo orden, con el objetivo de producir descripciones que contribuyan a entender las vinculaciones sociales colaborativas contemporáneas, donde la ganancia informativa que surge de ellos se extrae del análisis del contenido comunicativo de sus múltiples posibilidades de observación y su integración en una unidad explicativa. Esto cobra especial relevancia si consideramos que en las comunicaciones en torno a la solidaridad existe una multiplicidad de formas de

comprender la colaboración social, donde las grandes diferencias en torno al tema restan fuerzas en importantes procesos de intervención. Considerando el aporte que se le atribuye a las acciones colaborativas para el desarrollo de los países, y que es a partir de las acciones solidarias que se comunican sobre ellas, se torna muy importante observar la Colaboración Social en este dominio de comunicaciones. Por otra parte, en estos mismos antecedentes se identifica que la colaboración apunta a ámbitos problemáticos que deben enfrentar las sociedades globalizadas del Tercer Milenio, pues afecta a fenómenos tales como la democracia, el desarrollo y los problemas de gobernabilidad. A partir de este trabajo, podremos entregar elementos para la implementación de Programas de Desarrollo que estén enfocados al fortalecimiento de vínculos sociales bajo un entendimiento común.

Desde esta perspectiva, el desafío de nuestro Programa será observar los esquemas de distinción que utilizan los sistemas observadores que distinguen distintos niveles de *pertinencia* respecto de sus observaciones y que participan de la comunicación social del dominio comunicativo de la Colaboración. Entonces, lo que pretendemos construir son procedimientos para indicar y registrar las formas y distinciones que subyacen a las descripciones y reflexiones que refieren a las vinculaciones sociales colaborativas, que se notifican a través de opiniones de expertos y de partícipes en ellas. En este contexto, debemos destacar que para fines de nuestros análisis circunscribimos el dominio de las acciones colaborativas a todas las referencias a vinculaciones sociales probabilizadas a través de la confianza y motivadas por beneficios, que se identifican como acciones que lleva a cabo el sistema incorporando el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio. Entre sus expresiones destacamos las relaciones de reciprocidad, la responsabilidad social, la solidaridad, el voluntariado y la caridad.

### **Descripciones de la Sociedad Contemporánea: improbabilidad de la colaboración**

En la comunicación de la sociedad, tanto los discursos conservadores como los liberales plantean que los valores dominantes, concentrados en el individualismo y la indiferencia, acrecientan el desinterés por la responsabilidad colectiva,

<sup>54</sup> Programa de Observación trabajado por el Dr. Marcelo Arnold, donde se proponen herramientas para observar la policontextualidad de la sociedad contemporánea a través de la observación de segundo orden.

originando impactos negativos de todo orden. Estas descripciones se reúnen en torno al concepto de crisis, donde podemos encontrar un consenso en la observación de que la sociedad moderna se ve enfrentada a las consecuencias de su propio operar que hoy día están cuestionando las bases que le dieron forma. Una de las transformaciones identificadas como propia de este fenómeno, es el proceso de individualización, proceso que es explicado a partir del debilitamiento de las instituciones tradicionales y de los cambios en la organización de la economía mundial.

Ulrich Beck (1998) plantea que en el proceso de modernización se produce un impulso social de individualización, donde los seres humanos son desprendidos de las condiciones tradicionales de clase y familia y son remitidos a sí mismos y a su destino laboral individual. Incluso, desde esta perspectiva, se eliminan las categorías tradicionales de los grupos como clases, estamentos o capas, por lo que enfrentaríamos un capitalismo sin clases pero con todos los problemas de estructura y desigualdad social (Beck, 1998). En este mismo sentido, Anthony Giddens (1997) define la modernidad como un orden pos-tradicional, donde la razón crítica moderna atraviesa la vida social, debilitando las seguridades y hábitos de la tradición sin entregar una certidumbre que logre reemplazarla (Giddens, 1997, citado en Beck et al. 1997: 35). Alain Touraine (1997) tematiza este fenómeno a partir del concepto desinstitucionalización, entendido como el debilitamiento o la desaparición de normas codificadas, lo que sumado a la desaparición de los juicios de normalidad que eran aplicados a las conductas regidas por instituciones, permite identificar la crisis de la Proto-modernidad (Touraine, 1997: 45).

Este proceso de individualización se refiere a un nuevo modo de socialización, a un cambio de forma en la relación entre individuo y sociedad, donde las crisis sociales son vividas como crisis individuales (Touraine, 1997: 45). Para Castells (1997), este proceso se explica a partir de la individualización del trabajo, como consecuencia de la reorganización de la economía. La nueva economía se organiza en torno a redes globales de capital, gestión e información y el acceso al conocimiento tecnológico que constituye la base de la productividad y la competencia. En este escenario el trabajo es cada vez más individualizado, perdiendo su identidad colectiva, ya que al res-

ponder a la individualización de las capacidades laborales, a las condiciones laborales, y a los intereses y proyectos, se construye como una identidad individual dejando de ser un refugio social (Castells, 1997. v.1).

Desde la perspectiva de Ulrich Beck (1997), las instituciones de la sociedad industrial se presuponen unas a otras y al estar siendo sometidas a procesos de desvinculación y revinculación, se enfrentan a una nueva forma de conducir y organizar la vida, que no es obligatoria y no se vincula a modelos tradicionales. En este escenario, individualización significa la desintegración de las certezas de la sociedad industrial acompañada de nuevas interdependencias globales, donde la individualización y la globalización son dos caras del mismo proceso, el que no está basado en una libre decisión; por el contrario, estaríamos condenados a él (Beck et al. 1997). En este mismo sentido, Manuel Castells (1997) plantea que nuestras sociedades se estructuran cada vez más en torno a una posición bipolar entre la red y el yo, donde las redes globales de intercambios instrumentales conectan o desconectan de forma selectiva individuos, grupos, regiones o incluso países según su importancia para cumplir las metas procesadas en la red, fragmentando los movimientos sociales (Castells, 1997. V. 1: 31-57).

Nos enfrentamos a una pérdida de fe en el progreso, que se ve reflejada en las descripciones de la sociedad contemporánea en las que se comunica un malestar general frente a las consecuencias que tiene éste para los individuos y su entorno ecológico. Por ejemplo, para Anthony Giddens (1993) el mundo se ha convertido en un lugar “espantoso y peligroso”, lo que nos ha obligado a dejar a un lado el sueño de que la modernidad nos conduciría a la formación de un mundo más feliz y seguro (Giddens, 1993: 23). Enfrentaríamos el sentimiento de que la vida no tiene valor alguno que ofrecer, lo que se traduce en una carencia de significado personal, a partir de la represión de las cuestiones morales que la vida cotidiana plantea, donde el aislamiento existencial es una separación de los recursos morales necesarios para vivir en plenitud (Giddens, 1993: 42).

Ahora, en lo que se refiere a las descripciones de América Latina, debemos destacar que las consecuencias no deseadas de la modernización son

observadas como vividas de una forma aún más dura en nuestra Región. Esto se debería a que nuestros países son obligados a incorporarse al sistema global con visibles desventajas comparativas. Las consecuencias negativas, que fueron descritas en los párrafos anteriores, se agudizarían por la pobreza y las deficiencias institucionales para enfrentar los problemas modernos. En este sentido, el sociólogo chileno Fernando Robles (2000) plantea que los procesos de individualización problematizados para la sociedad moderna, son vividos en Latinoamérica como individuación. Distingue entre estos dos procesos entendiendo la individualización como la configuración de la individualidad en un proceso de autoconfrontación asistido, mientras que la individuación es la configuración de la individualidad en un proceso de autoconfrontación desregulada, que se caracteriza por un aumento de las inseguridades ontológicas condicionadas por las debilidades institucionales para enfrentar los desafíos de la modernización. El proceso de individualización en los países desarrollados se viviría como un “haz de tu vida lo que quieras”, mientras que en los países de América Latina la individuación se vive como un “arréglatelas como puedas” (Robles, 2000).

Desde la perspectiva del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se identifican “malestares culturales” que penetran la vida privada y familiar, la política, la economía, la conducta cívica y la sociedad en general (PNUD, 1995). Estos malestares se basan en la sensación de inseguridad existencial y de futuro, acompañada de un escepticismo sobre las instituciones políticas y sociales. En Latinoamérica se padecería de una erosión del sentido de pertenencia, acompañado por un sentimiento de estar expuesto a formas de discriminación e intolerancia, donde el escepticismo en las instituciones políticas se expresa en la desconfianza y falta de credibilidad hacia las instituciones y prácticas democráticas. Además, existiría un “malestar ético” desde el cual se cuestionan las normas vigentes, se expande el relativismo, se desdibujan los valores, y en general retrocede la influencia de las instituciones tradicionales, lo que provocaría una profunda crisis de sentido (PNUD, 1995: 111–112).

En definitiva, la erosión cultural que viven nuestros pueblos deja un vacío a partir del cual se conforma el escenario para el proceso de atomi-

zación de los individuos, los cuales, al experimentar su existencia de forma aislada e incomunicada, no logran descubrir su condición de sujetos activos o ciudadanos, debilitando profundamente las posibilidades de actuar colectivamente para el desarrollo de la Región.

Ahora, en lo que se refiere a la sociedad chilena, recientes estudios nos hablan de una crisis de los vínculos sociales que conforman su capital social y concluyen que esta situación podría constituirse en una importante barrera para su desarrollo, pues indica un debilitamiento de sus bases de confianza, sociabilidad y compromiso cívico. El incremento de las orientaciones individualistas formaría parte de esta crisis y la falta de interés en el bien común sería una de sus principales carencias. Según el Informe 1998 del PNUD, en Chile, el nivel de desconfianza interpersonal es muy alto. Sólo el 8,2 por ciento de los entrevistados (de una muestra de las grandes ciudades del país) cree que se puede confiar en las personas; la confianza se reduce y retrotrae a los contactos más intensos, se restringe a los círculos íntimos de familiares y amigos. Lo público aparece ocupado por un otro anónimo y, a veces, amenazador, del cual se tiende a esperar más una actitud agresiva que una cooperativa.

En nuestro país existiría una creciente individualización, según lo cual las tradiciones colectivas pierden fuerza y cada chileno debe definir por su cuenta sus proyectos de vida, sus lazos y compromisos sociales. Este proceso, mientras favorece la emancipación de viejas trabas y entrega una mayor libertad para que los individuos elijan su modo de vida, debilita los referentes colectivos, provocando una excesiva individualización. Este tipo precario de identidad social puede alterar la convivencia, pues tiende a fomentar la desconfianza, el oportunismo y la desafección social. La identidad colectiva parece ser activada sólo por la fusión emocional en momentos extraordinarios, lo que no es suficiente para configurar una identidad nacional fuerte, ya que esta identidad aparece vaciada de una experiencia de sociedad. Gran parte de los chilenos no alcanzan a vivir como un sujeto colectivo, por lo débil que aparece la imagen de Nosotros (PNUD, 2002: 33-36). Cuando la identidad social es débil nos sentimos rodeados de extraños en los cuales es difícil confiar e igualmente difícil proyectarnos para tomar en consideración sus intereses, así como creer que

ellos tendrían esas mismas consideraciones con nosotros.

A partir de estas descripciones, hemos caracterizado a nuestra sociedad como compuesta por individuos alienados por la ilusión individualista del consumo, que han perdido la ilusión de la asociatividad. Una sociedad que es percibida como algo externo y agobiante, donde se ha profundizado la exclusión social. Una sociedad donde las consecuencias no esperadas de la modernidad hacen estragos, una sociedad agresiva, individualista, desconfiada, con altos índices de exclusión social, envuelta en un deterioro de lo público. La sociedad chilena, al igual que la sociedad global, es descrita a través de sus malestares y debilidades, donde la actitud comunitaria está en crisis. Cuando los vínculos sociales se encuentran debilitados, las acciones colaborativas, que implican trabajos por un beneficio común, son improbables. No nos podemos plantear acciones conjuntas si las realidades que van más allá de nuestros cercanos se nos presentan como ajenas. Es una sociedad que se observa a sí misma coordinándose por indiferencia.

Es por medio de estas perspectivas que se construye el imaginario de sociedad, donde las personas se reconocen y realizan como parte de ella. Y es desde estas mismas descripciones de donde surgen las demandas por una actitud social donde se fortalezca el vínculo comunitario. Se entiende que el debilitamiento de este vínculo fue uno de los precios de la instauración del llamado modelo liberal. El precio es observado como inevitable, sin embargo se demanda el rescate de este vínculo para lograr una sociedad más humana. Nosotros, como observadores de segundo orden, podemos identificar que la sociedad contemporánea se enfrenta a sus propias descripciones, las que coinciden en una descripción negativa de los valores dominantes (Arnold, 2004: 1). Son descripciones de denuncia, que pretenden explicar los problemas de nuestra sociedad responsabilizando a elementos aislados como el individualismo, la crisis institucional, el neoliberalismo, etc. Describen una sociedad llena de malestares y desconfianzas, una sociedad que perdió los referentes que apuntaban a una actitud comunitaria. Ahora, si aceptáramos estas descripciones como “reales”, tendríamos que observar la colaboración como algo aislado y absolutamente improbable.

## Colaboración y la viabilidad de lo social

Cuando confrontamos estos discursos con las explicaciones científicas sobre la construcción de lo social, nos enfrentamos a un grave problema: la colaboración está en la base de la viabilidad de lo social. Las sociedades humanas han sido investigadas desde diversas disciplinas y perspectivas teóricas. Una de las preocupaciones fundamentales ha sido comprender la vida del ser humano en comunidad. Somos un animal gregario y desde esta perspectiva se han dado algunas respuestas. Desde lo biológico y lo social, se presenta a la colaboración como un pilar de nuestra vida en sociedad. En lo que sigue presentamos dos importantes posturas antropológicas al respecto, la de Ashley Montagu y Marcel Mauss, respectivamente.

Ashley Montagu (1969), intenta comprender, desde sus fundamentos biológicos, el comportamiento cooperativo entre los seres humanos. Plantea, que el principio dominante de la vida social no es la lucha por la existencia en la competencia, sino que la cooperación, entendiéndola como el comportamiento interactivo entre organismos que se benefician mutuamente para su supervivencia (Montagu, 1969: 36). No hay seres vivos que existan solos, incluso los organismos más inferiores presentan tendencias innatas hacia algún tipo de vida social, comportamiento que puede limitarse a la breve asociación sexual, al periodo de incubación o llegar a formar complejas comunidades sociales, como las humanas (Montagu, 1969: 36-37). Entonces, todo ser vivo, en algún momento de su existencia, vive en algún tipo de comunidad, y para esto es necesario cierto tipo de cooperación.

El comportamiento cooperativo en organismos vivos se entiende gracias a la existencia de un impulso para formar agregados sociales. Montagu llama a este impulso socialidad, el que sería una cualidad presente en todos los organismos vivos, pero que es más fuerte en algunos organismos que en otros. Entonces, todos los seres vivos tienen una naturaleza social que encuentra su origen en la dependencia que se establece en la relación reproductora entre organismo padre y vástago (Montagu, 1969: 36). En definitiva, la tendencia a formar sociedades surge con la vida misma y la sociedad humana sería la culminación de esta tendencia. Esto no pretende rebatir

que la homeostasis, entendida como principio de autoconservación, es el impulso dominante del organismo, pero es en la realización de este impulso donde el organismo necesariamente debe cooperar con otros organismos. Llegando aun más lejos, Montagu (1969) explica que el perfeccionamiento de las especies se logra a partir de estos procesos de cooperación, ya que es un factor de estabilización que contribuye al éxito del grupo. Esto se entiende, porque la probabilidad de la supervivencia del grupo aumenta con el grado en que se ajustan los individuos entre ellos y con su medio (Montagu, 1969).

Entonces, desde la perspectiva de este autor, la cooperación se constituye en una condición de la existencia de los seres vivos. En el caso de los seres humanos la cooperación ha sido fundamental, ya que al ser un animal proveído de pocas herramientas corporales para enfrentar la naturaleza se ha visto obligado a vivir siempre en cooperación con otros individuos de su misma especie para sobrevivir. De esta forma, la sociedad humana sólo ha sido posible a partir de las acciones cooperativas.

Por otra parte, Marcel Mauss (1971) indaga en las profundidades de la constitución de lo social a partir de la investigación que realiza sobre el Sistema de Prestaciones Totales, como hecho social total. Aquí identifica a la reciprocidad como uno de los grandes pilares de las sociedades humanas. El *potlach*<sup>55</sup> es identificado como un proceso donde se constituye el vínculo social. A partir de la destrucción festiva de los objetos, surgen vínculos que establecen un principio de comunidad más allá de las cosas y de su utilidad, donde devolver el don recibido es el fundamento de este vínculo, es en este acto donde está el carácter integrativo del Sistema de Prestaciones Totales. Este sistema funciona a partir de la circulación obligatoria de riquezas, tributos y dones, donde ofrecer una cosa a alguien es ofrecer algo propio, hay que entregar algo al otro que es parte de nosotros, y asimismo, aceptar algo de alguien es aceptar parte de su esencia espiritual. De esta forma, se crea comunión y alianza a partir del intercambio de dones (Mauss, 1971). Donde estas prestaciones, tienen un carácter voluntario, aparente-

mente libre y gratuito, pero finalmente, obligatorio e interesado. Son hechos sociales totales o generales, es el movimiento de un todo, basado en la reciprocidad, donde se beneficia tanto el individuo como el grupo.

En definitiva, hemos identificado cómo la evolución social del hombre y sus perspectivas de desarrollo futuro están estrechamente ligadas con una acción conjunta para el beneficio mutuo. Al parecer, la sociedad humana se ha constituido en lo que es, a partir de este tipo de acciones colaborativas. Entonces, la colaboración no ha sido una forma marginal de organización social, como parece serlo en la actualidad, por el contrario, ha sido uno de los pilares de nuestro desarrollo como humanidad. Además de ser un elemento fundante de lo social, la colaboración se presenta como un elemento imprescindible para la convivencia humana y para el desarrollo económico de nuestras sociedades. La perspectiva teórica que se centra en las Redes Sociales y el Capital Social, da cuenta de esta postura. En este enfoque teórico, se observan las redes sociales, como las estructuras de nuestras sociedades, las que están construidas a partir de actores sociales que establecen vínculos entre ellos. Cuando éstos se transforman en relaciones recurrentes de reciprocidad, son identificados como capital para los individuos y para la comunidad.

El estudio de Redes Sociales ha sido relevante para las Ciencias Sociales desde sus inicios. Podemos encontrar sus antecedentes en autores clásicos como Durkheim, Marx, Simmel, Nadel y Barnes, donde las redes de relaciones sociales son parte importante del objeto de la sociología. Hoy día ya se han consolidado los temas abordados por el análisis de redes sociales, como el estudio de la red Internet, redes de organizaciones, redes de acción política, redes personales, redes de ayuda mutua, etc. Pero sin duda, una de las áreas más trabajadas es la que tematiza estas redes sociales a partir del concepto de capital social (Kliksberg, 2000).

Una red social es un conjunto de actores entre los que se establecen una serie de vínculos. En el análisis de una red se considera la estructura de las relaciones en las que cada actor se encuentra involucrado, incluso, estos actores son descritos a partir de sus vínculos sociales. Aquí las estructuras que se buscan, son regularidades en las formas de

<sup>55</sup> El potlach es un fiesta religiosa que consiste en el intercambio de dones, definida por Mauss como sistema de prestaciones totales de tipo agonístico (Mauss, 1971).

vinculación que emergen en los conjuntos relacionales. Este tipo de análisis, presupone que las características estructurales de las redes de relaciones sociales determinan los comportamientos de los individuos implicados en ellas. Pero, ¿cuál es la importancia de observar estos vínculos? Desde diversas perspectivas de análisis se ha identificado a los vínculos sociales como fuente de bienestar emocional, material y social. Las redes sociales son utilizadas como medio de integración y de implicación de las personas en función de un sistema social determinado (Requena Félix, 1994). Esto ha llevado a que uno de los principales campos de aplicación de la perspectiva de redes sociales sea el apoyo social, entendido como los recursos sociales con los que cuentan los individuos para su bienestar. Es en este campo de aplicación que nos enfrentamos al concepto de “capital social”, el que indica las cualidades de la organización social que se transforman en activos para las personas que participan en ella. Esto se refiere a características de la organización social, como redes, normas, y confianza social, que facilitan la coordinación y la cooperación para la ventaja mutua (Putman, 1994). Podemos identificar un consenso respecto de la importancia de las relaciones sociales (conceptualizadas como capital social) en el tema del desarrollo, donde éstas constituyen una oportunidad de movilizar recursos que aumentan el crecimiento de una sociedad, cuando las redes sociales están basadas en principios de confianza, reciprocidad y normas de acción, que facilitan la acción colectiva (Bullen y Onyx, 1998).

Como podemos ver, la colaboración se presenta como un elemento imprescindible para la constitución de lo social, para su mantenimiento y para el desarrollo de nuestras sociedades. Entonces, enfrentando las tendencias identificadas en las descripciones de la sociedad contemporánea, nos vemos obligados a preguntarnos: ¿nuestra sociedad se está enfrentando a sus propios límites? ¿estamos poniendo en peligro la viabilidad de lo social?, porque si efectivamente nuestra capacidad para vivir en comunidad se ha deteriorado, ¿nos enfrentamos a tendencias autodestructivas? o, ¿debemos cuestionar éstas observaciones?

### **Colaboración: ¿una manifestación marginal?**

En primer lugar expusimos cómo en las descripciones de la sociedad contemporánea, las ac-

ciones colaborativas son identificadas como improbables. Hemos observado además, que desde importantes perspectivas teóricas se identifican las acciones por el beneficio mutuo, acciones colaborativas, como fundamentales para la constitución de lo social, lo que nos llevó a preguntarnos si estamos en el límite de la viabilidad social. Ahora agregaremos un nuevo componente a la discusión. De forma paralela a estas autodescripciones (Luhmann, 1997), podemos identificar importantes comunicaciones en torno a acciones colaborativas. Esto lo observamos en algunas de sus expresiones más clásicas como son las vinculadas a lo que hoy día llamamos solidaridad. Ahora nos proponemos mostrar algunos datos sobre este tipo de acción colaborativa.

Las manifestaciones de acciones solidarias han sido descritas principalmente a través del voluntariado. Existen antecedentes de importantes movimientos en torno a este tipo de acciones a nivel mundial. Algunas cifras que nos pueden ilustrar esto, han sido recogidas de la Encuesta Mundial de Valores<sup>56</sup> (1990 y 2000). Estas cifras indican que en diversos países los voluntarios constituyen un porcentaje significativo de la fuerza de trabajo total. En países como los nórdicos, algunos de Europa Occidental, Canadá, Estados Unidos e Israel, el voluntariado es un aporte muy significativo al Producto Bruto Nacional. Por ejemplo, en Israel un 25% de la población realiza tareas voluntarias de modo regular y genera bienes y servicios equivalentes al 8% del PIB. En un país tan “individualista” como Estados Unidos el aporte es del 5,6%, con un volumen de voluntariado cercano al 30,0% (85,0 millones) de la población total del país. Otros países con cifras importantes en este sentido son: España (0,6% del PIB, 11% volumen de voluntariado), Argentina (0,9% del PIB, 15% volumen de voluntariado) y Brasil (1,2% del PIB, 11,5% volumen de voluntariado).

Ahora, respecto a lo que sucede en Chile, en la Investigación realizada por FLACSO CHILE-MORI-CERC en el año 2002, se indica que de cada 100 personas 28 son voluntarios. Con una participación en diferentes grados de compromi-

<sup>56</sup> Encuesta anual realizada por el Worldwatch Institute que investiga los cambios socioculturales y políticos en más de setenta países, abarcando cerca del 80% de la población mundial.

so: un 66% declara haber tenido alguna relación con organizaciones de este tipo, un 44% haber asistido a reuniones, un 36% haber donado dinero, un 20% declara ser miembro de alguna de ellas, 17% realizar trabajo voluntario, un 42% declaran haber participado “una vez en la vida” en alguna organización y un 19% declara haberlo realizado en los últimos 12 meses. Es interesante destacar que 36,4% de estos voluntarios dedica entre dos y cinco horas a la semana a esta labor y un 22,5% le dedica entre cinco y diez horas semanales. El promedio de horas de dedicación al trabajo voluntario es de 10,8 horas semanales (FLACSO CHILE-MORI-CERC, 2002).

Al observar los datos entregados por los estudios presentados, nos puede parecer que contradice las tendencias identificadas en las autodescripciones de la sociedad contemporánea. Sin embargo, también se pueden observar ambas tendencias como parte de un mismo proceso, ya que mientras se comuniquen sobre ellas coexisten, son simultáneas. Pero frente a esto, ¿cómo lo explicamos? ¿Cómo es que se dan ambas tendencias? Para enfrentar este problema debemos entender a qué responden, construyendo y aplicando herramientas teóricas que nos permitan explicar esta coexistencia de lógicas aparentemente excluyentes.

### Herramientas teóricas

Podemos identificar dos grandes herramientas teóricas para explicar la coexistencia de las tendencias individualistas con acciones colaborativas. Estas herramientas son la Teoría de la Elección Racional y la Teoría de la Autopoiesis del biólogo chileno Humberto Maturana. En la Teoría de la Elección Racional encontramos aportes importantes para observar la colaboración como comportamiento individual. En esta teoría, se intenta abarcar tanto los aspectos individuales como las propiedades estructurales, pretendiendo explicar cómo actúa un sujeto en una situación social determinada. Su supuesto central es que los individuos toman sus decisiones en función de cuáles son los resultados “anticipados” de sus acciones y eligen las acciones que creen que acarrearán algún tipo de mejora en sus vidas (Marí-Klose, 2000: 55-85). Para entender el fenómeno de la colaboración, observado desde esta perspec-

tiva, utilizamos el concepto acción colectiva<sup>57</sup>. Los individuos eligen entre cooperar y no cooperar y la acción colectiva intenta establecer las condiciones en que la cooperación se produce, tratando de explicar la existencia y acción de un colectivo, es decir, cuándo y cómo cierto número de personas actuarán conjuntamente con un mismo propósito. Aquí se plantea que las personas se muestran reacias a salir de la inactividad, a pesar de que la mejor opción colectiva sea cooperar. Esto se debe a que los individuos suelen suponer que su esfuerzo individual será superior al beneficio que podrán obtener de la acción colectiva. En este sentido, este tipo de acciones se presentan como altamente improbables. Sin embargo, a partir de la Teoría de los Juegos (Marí-Klose, 2000: 55-85) podemos observar cómo los individuos cooperan en variadas situaciones de interdependencia, donde la decisión de cooperar o no cooperar se entiende como una decisión estratégica tomada en este tipo de situaciones y las ganancias o beneficios de cada agente no sólo dependen de su actuación sino también de las decisiones tomadas por el resto de agentes con los que interactúan (Marí-Klose, 2000: 55-61). Entonces, un individuo decide cooperar cuando considera que al hacerlo va a obtener algún beneficio individual (incentivo selectivo) o cuando evalúa que su participación va a tener los efectos esperados en la situación de interdependencia en la que se encuentra (Marí-Klose, 2000: 28-29).

Por otra parte, en la propuesta de Maturana (1991), la teoría de la autopoiesis, se explica la organización del ser vivo como un operar cerrado de producción de componentes producidos por la misma red de relaciones de componentes que los generan, esto es lo él llama autopoiesis, que significa autoproducción. Entonces, todo organismo organiza su propia estructura y produce internamente sus componentes. Estos sistemas se encuentran clausurados operacionalmente, pero esto no implica una ausencia de interacciones entre el sistema y su medio. Por el contrario, ningún sistema opera en la nada, requiere condiciones previas de las cuales depende su existencia. Estos sistemas utilizan materiales y energía que no pueden autogarantizarse, donde su disponi-

<sup>57</sup> Es a partir del concepto acción colectiva que en la Teoría de la Elección Racional se ha problematizado la cooperación entre individuos que persiguen un mismo fin.



bilidad es parte de las condiciones de existencia del sistema. Sin embargo, estas condiciones no determinan el curso de las operaciones internas del sistema, solamente las posibilitan. A través del concepto “acoplamiento estructural” se observan las interacciones recurrentes entre un ser vivo y su entorno, indicando las interacciones entre sistemas autopoiéticos que mantienen una deriva co-ontogénica donde se gatillan mutuamente cambios estructurales. En estas interacciones recurrentes emerge un dominio común de coordinaciones, a partir de las cuales se construyen unidades de órdenes mayores. Del acoplamiento entre sistemas celulares emergen unidades autopoiéticas de segundo orden que descansan en la autopoiesis de las de primer orden, pero desarrollan su propia organización permitiéndoles operar clausuradamente. Desde esta perspectiva, lo social es resultado de interacciones humanas, que a través del lenguaje, interactuaron recurrentemente entre sí logrando dar lugar a acoplamientos de tercer orden, que es lo que nosotros llamamos sistemas sociales.

Maturana (1991) entiende la sociabilidad humana como un modo de vida basado en la cooperación, como coordinación conductual aprendida. Visualiza la importancia de la convivencia entre los individuos y trabaja el concepto Amor para entender las conductas en las que tratamos al otro como legítimo otro en convivencia con nosotros. Lo importante de estas conductas es que al aceptar la legitimidad del otro nos hacemos responsables de nuestra relación con él, por esto el amor es la emoción que funda lo social (Maturana 1991:36). Desde esta perspectiva se entiende que la conducta de un individuo que se refiera a la conservación del grupo, también es la expresión de su acoplamiento estructural en un medio que incluye al grupo y por lo tanto es expresión de su conservación, de su adaptación como individuo. No hay contradicción por lo tanto en la conducta del individuo mientras realiza su individualidad como miembro del grupo: “es altruistamente egoísta y egoístamente altruista porque su realización individual incluye su pertenencia al grupo que integra” (Maturana y Varela, 1984: 131).

A partir de estas herramientas teóricas, podemos comprender la coexistencia de dos tendencias aparentemente excluyentes, el individualismo y las acciones colaborativas, como parte de

un mismo proceso, donde los individuos que colaboran con otros están velando por su propia existencia, en palabras de Maturana: “Todo ocurre como si hubiese un balance entre la mantención y subsistencia individual y la mantención y subsistencia del grupo como unidad más amplia que engloba al individuo. De hecho, en la deriva natural se logra un balance entre lo individual y lo colectivo en la medida en que los organismos al acoplarse estructuralmente en unidades de orden superior (que tienen su propio dominio de existencia), incluyen la mantención de éstas en la dinámica de su propia mantención” (Maturana y Varela, 1984: 131). Entonces, cuando nos referimos a las acciones colaborativas, podemos hablar de un Altruismo Egoísta, donde el individuo actúa a partir de incentivos selectivos que lo motivan a colaborar con el otro, cuando evalúa que su acción obtendrá los beneficios esperados. Esto se entiende, porque cuando el individuo actúa por el grupo vela por su propia sobrevivencia a través de la viabilidad del colectivo.

### Programa de Observación de la Colaboración

Considerando las importantes renovaciones epistemológicas que han sacudido a las ciencias sociales durante las últimas décadas, y el desafío que significa observar un fenómeno como el que nos convoca aquí, hemos adoptado, como base para la construcción de nuestro Programa de Observación, la Propuesta Sociopoiética.<sup>58</sup> Esta propuesta parte declarando que el conocimiento de la realidad está determinado por las condiciones presentes en la sociedad, ya que considera que es imposible observar lo social desde fuera de lo social. Tiene por objetivo indicar relaciones que de otra manera no se registran ni se precisan, reordenando las imágenes de la sociedad contemporánea, a partir de la observación de observadores. Busca capturar las distintas racionalidades constituyentes de la realidad contemporánea, sin negar las diferencias, para generar explicaciones sobre la unidad de lo diverso. De esta forma, y a partir del reconocimiento de la aguda diferencia-

<sup>58</sup> La Propuesta Sociopoiética es construida por el Dr. Marcelo Arnold, basándose en la Teoría de los Sistemas Sociales de Niklas Luhmann y con importantes aportes de la Teoría de la Autopoiesis de Humberto Maturana, de la Teoría de las Formas de Spencer Brown, y de la cibernética de segundo orden, con autores como Wiener, Maruyama, Ashby y Heinz von Foerster.

ción de la sociedad y su consecuente complejidad, estimula la observación de fenómenos que carecen de referencias unívocas (Arnold, 2005).

Con una base constructivista, donde se radicaliza la problematización acerca de los procesos que producen conocimientos, en esta propuesta se plantea que todo lo que se produce y reproduce como conocimiento remite a distinciones en las distinciones, alejándose de los fundamentos ontológicos o trascendentales del conocimiento (Arnold, 1998). Los conocimientos no se basan en correspondencias con algo externo, sino que son resultados de operaciones de un sistema observador, el que se encuentra siempre imposibilitado de contactarse directamente con su entorno. Desde esta perspectiva, observar es una operación cognitiva realizada a partir de esquemas de distinciones. Así, las explicaciones que se construyen a partir de observaciones no pueden dar cuenta de algo independiente de las operaciones mediante las cuales se generan dichas explicaciones (Arnold, 1998). Entonces, “el mundo de la realidad” emerge como aplicaciones de distinciones, como indicaciones de diferencias, que realiza un sistema observador.

Entre las principales consecuencias de adoptar la epistemología sociopoiética, nos encontramos con que la acción de explicar es la única posibilidad de la cual dispone un observador que no puede acceder a “la realidad”. Además, frente a la imposibilidad de hablar de objetividad, en el sentido ontológico, se admiten las distinciones realizadas por diferentes sistemas observadores, donde múltiples universos de significación pueden coexistir simultáneamente. Ahora, en las operaciones de observación, la distinción que se utiliza es el punto ciego de la distinción. Entonces, el Programa tiene por función proporcionar procedimientos para observar observadores, observaciones y autoobservaciones de la sociedad. Siendo parte de su desafío identificar los esquemas de distinción que utilizan los sistemas que participan de la comunicación social, donde la cultura, entendida como los esquemas de distinción que aplican los observadores realizando una reducción de sentido que hace posible hacer distinciones del tipo pertinente-impertinente, se torna protagonista de la investigación sociopoiética. Podemos decir que lo que se busca identificar con este procedimiento son las estruc-

turas latentes del sistema, las que son inobservables para quienes las utilizan. De esta forma, sus aportes metodológicos consisten en proporcionar medios para intervenir el cierre recursivo de las operaciones de observación, distinguiendo cómo se distingue, utilizando otros tiempos y distinciones (Arnold, 2004).

La proyección metodológica de la epistemología sociopoiética es la observación de segundo orden, ésta se concentra en los medios con los cuales se observa (distingue), organiza (diferencia), valora (prioriza) y construye la realidad, preguntándose sobre qué hay detrás de ellos (Arnold, 2004). A través de esta herramienta, el conocimiento emerge mediante la indicación de cómo otros observan, cómo construyen sus mundos de realidad. Al permitirnos distinguir lo que otros observadores no pueden distinguir ni describir, nos permite observar sus puntos ciegos. Un observador de segundo orden es un observador externo, que tiene la posibilidad de distinguir los esquemas de diferencias con los que los otros observadores distinguen.<sup>59</sup>

Lo que la investigación sociopoiética permite es identificar el conjunto de conocimientos con los cuales los sistemas observadores se desenvuelven en sus dominios socioculturales. Desde esta perspectiva, las preguntas que nos hacemos, como investigadores sociales, se deben enfocar en cómo reconocer esos niveles emergentes de complejidad reducida contenida en los diversos dominios socioculturales (Arnold, 1998). Ahora, los problemas a los que apunta la investigación sociopoiética, se definen seleccionando dominios de comunicación y prosiguen con registros de descripciones que luego se transforman en objetos de observación (Arnold, 2005). De esta forma, se delimitan espacios comunicativos, como en el caso de nuestra investigación, donde pretendemos observar el espacio de la comunicación colaborativa. Al delimitar estos espacios, esta propuesta permite incorporar distinciones que observen el espacio comunicativo en cuestión. En

<sup>59</sup> No debemos olvidar que TODO observador está autoimplicado en sus observaciones y no tiene la posibilidad de distinguir esa autoinclusión, lo incluye a este observador externo, lo que quiere decir que el observador de segundo orden tampoco puede distinguir sus propios esquemas de diferencias.

nuestro caso incorporamos dos distinciones centrales: el concepto Confianza y la forma inclusión/exclusión.

Desde la perspectiva de Niklas Luhmann (1996), la confianza es una estrategia del sistema observador para reducir la complejidad del mundo futuro. Esta reducción de complejidad necesita la historia como trasfondo de experiencias previas; es a partir del pasado, como complejidad ya reducida, que logra simplificar el mundo, permitiendo salvar el problema del tiempo en las decisiones. Entonces, a partir de la confianza se sustituye la complejidad amorfa del entorno por la complejidad reducida del sistema. De esta forma, la incertidumbre que provoca el entorno es sustituida por la certeza interna del sistema, lo que le permite elevar su tolerancia a esta incertidumbre (Luhmann, 1996). La confianza emerge espontáneamente de las expectativas de continuidad del sistema. Responde a las estructuras del sistema, como condiciones que delimitan el ámbito de la acción de sus operaciones, indicando la selección de relaciones entre elementos que son admitidas. Estas estructuras, las podemos definir como selección de selecciones, que producen el ámbito de conexiones basándose en las condiciones del sistema, formándose de condensaciones de expectativas que orientan las comunicaciones del sistema. De esta forma, las estructuras, permiten asegurar el paso de una operación a otra, reduciendo contingencia (Luhmann, 1996). En definitiva, hablamos de confianza sólo cuando la expectativa confiable hace la diferencia para una decisión. Podemos identificar esto como un proceso inductivo, ya que a pesar de que el posible éxito no aparece hasta después de la acción; la confianza necesita un compromiso de antemano. Ahora, para nuestro objetivo de observación, la confianza nos revela las posibilidades de acción cooperativa y coordinada que habrían sido improbables sin la reducción de complejidad que ella ofrece.

Por otra parte, la forma inclusión/exclusión nos permite distinguir cómo los sistemas que deciden colaborar con otro, “por el beneficio del otro”, lo que sucede en el caso de la solidaridad, se incorpora como incentivo selectivo la inclusión del otro en dominios comunicativos específicos (ej. económicos, políticos, etc.). La ganancia de observar a través de esta forma, es que nos

libera de la rigidez de conceptos como pobreza, el que distingue sólo la exclusión de algunos dominios comunicativos y no permite observar cómo se relacionan los individuos con los demás dominios a los que se enfrentan. Podemos hablar de inclusión o exclusión en cada sistema parcial, organizacional, interaccional o en dominios comunicativos específicos. Por ejemplo, un sistema observador (no necesariamente un sistema psíquico, también puede ser un sistema social) se puede encontrar excluido del sistema económico, pero incluido en el político y en el jurídico. De esta manera, a través de la forma inclusión/exclusión, podemos identificar la policontextualidad de los procesos sociales, superando la rigidez de los conceptos tradicionales. Nos permite incorporar elementos dinámicos y complejos a la observación, como elementos culturales o territoriales, ya que tiene la capacidad de aprehender una realidad multicausal, en permanente modificación, características propias de la Sociedad Contemporánea. Hablamos de inclusión y exclusión social, cuando identificamos la importancia de los vínculos de los individuos en su inclusión en dominios comunicativos específicos<sup>60</sup> (muy cercano al concepto de capital social). Estos vínculos se establecen a partir de relaciones colaborativas, donde constantemente se realizan acciones por el otro, con el convencimiento de que el otro las devolverá en un futuro cercano (cercano al concepto de reciprocidad de Mauss). Es a partir de este tipo de vínculos que los individuos acceden a gran parte de los dominios comunicativos en los que se mueven. Con todo esto en la base del Programa de Observación, incorporamos ahora las indicaciones de los apartados anteriores y acuñamos el concepto colaboración, el que nos permitirá operacionalizar las observaciones sobre la dimensión comunicativa de las acciones por el beneficio mutuo.

<sup>60</sup> El chileno Fernando Robles, observa nuestra sociedad a partir de esta distinción en su libro “Desaliento inesperado de la Modernidad” (Robles, 2000), donde distingue dos tipos de exclusión: la exclusión primaria, que es la población que queda fuera de los sistemas funcionales, y la exclusión secundaria, la que se refiere a la exclusión de las redes interaccionales de influencia (redes de favores, contactos interaccionales, etc.).

### Construcción del Concepto Clasificadorio

Para la construcción de un concepto que nos permita observar comunicaciones colaborativas, nos hemos basado en lo que propone Paul Lazarsfeld, en su texto “Nacimiento y desarrollo de las variables” (Lazarsfeld, 1969). Desde esta perspectiva, debemos construir un concepto clasificadorio identificando una observación originante que apunte a variaciones y diferencias de un fenómeno específico que deben ser explicadas (Lazarsfeld, 1969: 23). En nuestro caso la observación originante se construye a partir de la oposición de dos tendencias aparentemente excluyentes que coexisten en la sociedad. La primera, se refiere a las tendencias identificadas en las autodescripciones de la sociedad contemporánea, donde se identifica al individualismo y la competencia, como tendencias dominantes y problemáticas de la sociedad. La segunda, se refiere a la identificación de diversas expresiones sociales asociadas a la solidaridad, las que aparentemente serían marginales frente a las tendencias dominantes, pero que sin embargo, movilizan importantes comunicaciones en torno a ellas. Ahora, siguiendo a Lazarsfeld, para atender a esta observación originante debemos realizar un análisis conceptual que nos permita definir un conjunto de indicadores que den cuenta del fenómeno (Lazarsfeld, 1969: 24).

El análisis conceptual lo hemos venido realizando hasta ahora, donde hemos recogido los planteamientos de Ashley Montagu (1969) sobre el fundamento biológico de lo social, de Marcel Mauss (1971) en torno al concepto de reciprocidad, y además lo que se plantea sobre Redes Sociales, todos planteamientos que resaltan la importancia de la colaboración en la constitución y mantenimiento de la sociedad humana. Además, incorporamos las herramientas de la Teoría de la Elección Racional y la perspectiva de Humberto Maturana (1991), lo que nos permite explicar la observación originante, identificando ambas tendencias como respuesta a una misma búsqueda: *la viabilidad del sistema*. Entonces, a partir de estas herramientas entendemos que los individuos que colaboran con otros están velando por su propia existencia, a partir de la conservación del grupo, donde participan de acoplamientos de orden superior en los cuales los individuos mantienen su propio dominio de existen-

cia en coordinación con su entorno, considerando el beneficio de su entorno como parte de su propio beneficio. Para completar este análisis sumamos distinciones especiales que nos permiten distinguir las condiciones de existencia de acciones colaborativas: confianza y la forma inclusión/exclusión. Estas distinciones nos permiten observar presupuestos de las acciones colaborativas, donde la distinción *confianza* apunta a una reducción de complejidad necesaria para que el sistema actúe de manera colaborativa, y a través de la forma *Inclusión/exclusión* podemos distinguir un tipo de motivación para la colaboración. Ahora, para terminar el análisis conceptual, identificamos los conceptos que aparecen asociados a la colaboración en los discursos de expertos. Al observar estos discursos, nos encontramos con: *voluntariado, reciprocidad, solidaridad, caridad y responsabilidad social*. A continuación hacemos una breve descripción de cómo son definidos en estos discursos de expertos. De esta forma, terminaremos de distinguir los indicadores del fenómeno, que serán la base de nuestro concepto clasificadorio.

El *voluntariado*, es definido como una práctica a través de la cual los ciudadanos realizan acciones solidarias, con el fin de satisfacer necesidades insatisfechas de otros individuos. Es descrito como trabajo por el otro (Corral, 1996:108), donde las acciones solidarias son asociadas a una lógica de reciprocidad. Por otra parte, tanto *reciprocidad* como colaboración (también cooperación como concepto equivalente) aparecen vinculados con la dimensión igualitaria de la *solidaridad*. Esta dimensión proviene de la concepción de que la entrega hacia los demás no sería gratuita, ya que permite el cumplimiento de objetivos personales y la satisfacción de necesidades y motivaciones privadas. Entonces, se entiende que la gratuidad y el altruismo propio de la solidaridad van estrechamente vinculados a recompensas legítimas, con lo que se convierte en una acción recíproca (Dockendorff, 1993: 32), donde incluso el que más recibe es el que es solidario, ya que de esta forma satisface una necesidad innata (Alvarez, 1994).

En estos discursos también se asocia *caridad* a solidaridad, pero ella es definida como una forma paternalista y asistencialista de solidaridad, asociada a una visión más desigual. En cambio,

parte del discurso sobre el componente igualitario de la solidaridad, es que la solidaridad debe estar presente en todos los ámbitos de la sociedad, se considera una forma de vida recíproca que debiera superar su carácter residual para hacer de la sociedad un lugar más humano. En definitiva, la reciprocidad apunta a un comportamiento donde la comunidad actúe en conjunto por el beneficio mutuo y donde las personas se sientan bien consigo mismas y a la vez se reafirmen como individuos miembros de la sociedad, ayudando a otros a integrarse socialmente. Esto es lo que se entiende como acción recíproca, y son este tipo de acciones las que nos podrían llevar hacia el ideal de la reciprocidad. En este mismo sentido se identifica la *responsabilidad social* como una nueva forma de solidaridad en la sociedad contemporánea, que se expresa en diferentes dimensiones pero que se relaciona con hacerse cargo de la comunidad a la que se pertenece (Participa, 2001), asociándose generalmente a instituciones públicas y privadas (Responsabilidad Social Empresarial), las que actuarían de una forma más recíproca con la sociedad en la que se encuentran.

Entonces, la colaboración aparece en estos discursos como una actitud que es parte de la naturaleza humana, donde la interdependencia con otros seres humanos es lo que nos permite sobrevivir. Debido a esto mismo, se manifiesta en diferentes ámbitos personales y sociales, en los que se presentaría en mayor o menor medida, pero siempre sería parte de los actos del ser humano y tiene su expresión en diferentes acciones como la reciprocidad, el voluntariado, la solidaridad, la caridad y la responsabilidad social. Finalmente, ahora podemos distinguir el conjunto de indicadores necesarios para dar cuenta de la colaboración. Para realizar este ejercicio, siguiendo a Lazarsfeld (Lazarsfeld, 1969: 23-47), construiremos tres definiciones del concepto: *nominal*, *real* y *operativa*.

La *definición nominal*, es una declaración de propósito que intenta comunicar la clasificación que estamos observando. A partir de la incorporación de herramientas conceptuales provenientes de la Teoría de la Elección Racional y la Teoría de la Autopoiesis, identificamos que el individualismo y la colaboración responden a la búsqueda de la viabilidad del sistema, donde las ac-

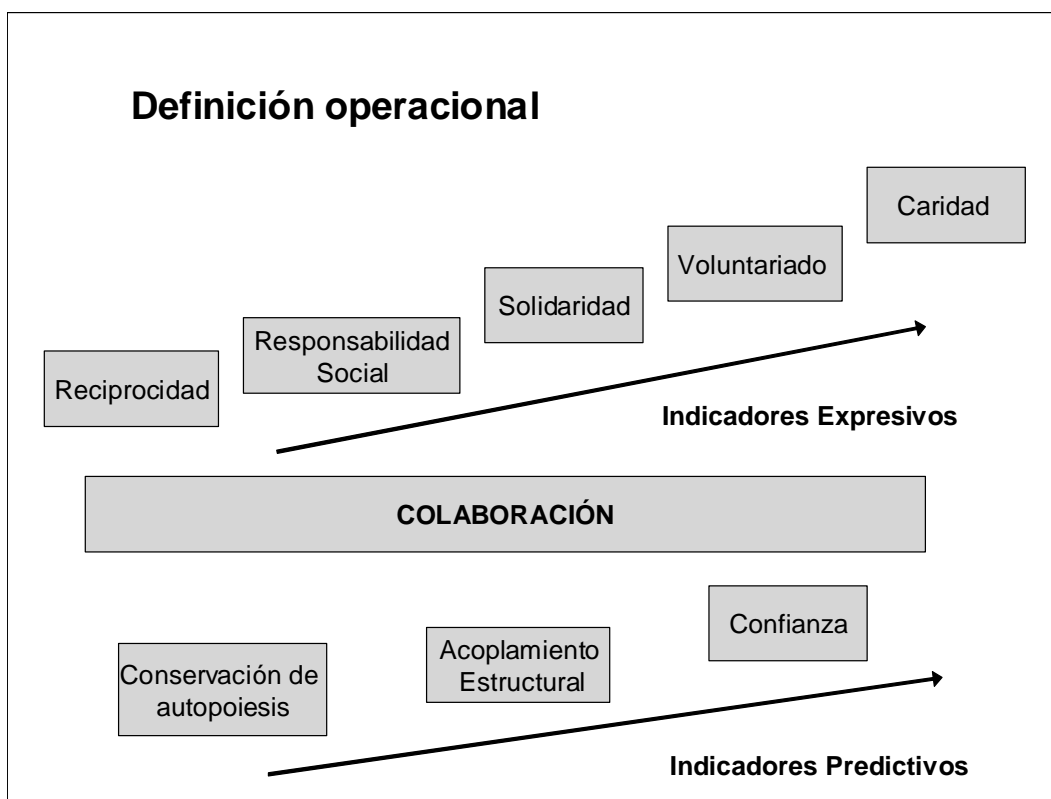
ciones vinculadas a la colaboración, lo que hacen es incorporar el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio. En este escenario, ahora construimos una definición nominal, según la cual clasificamos las *acciones para el beneficio mutuo*, como las acciones que observaremos bajo el concepto de colaboración. A partir de esta definición, identificamos las dimensiones del concepto, desde las cuales construimos nuestra discusión, incorporando las dimensiones biológicas y sociales de la convivencia social, ya que este es el escenario donde se manifiesta la observación originante que pretendemos clasificar. A partir de estas dimensiones construimos la *definición real* de colaboración.

La primera dimensión que hemos considerado, es lo que entendemos como conservación de la *autopoiesis* del sistema, que se refiere a la conservación de la organización y adaptación del sistema. En esta conservación los sistemas requieren condiciones de las cuales depende su existencia y modifican su estructura para mantener su adaptación. Cuando un sistema conserva su autopoiesis aparece en dominios de existencia con los cuales ha sido congruente, pero donde el medio sólo puede gatillar cambios en él, sin tener la posibilidad de determinarlo. Aquí identificamos la segunda dimensión de nuestro fenómeno, la cual observamos a partir del concepto *Acoplamiento Estructural*. Esta dimensión se refiere a las interacciones recurrentes entre un sistema y su entorno, en las que se gatillan mutuamente cambios estructurales y donde emerge un dominio común de coordinaciones, constituyéndose unidades de tercer orden que es lo que entendemos como fenómenos sociales. Pero aquí lo que nos interesa identificar son dos tipos de coordinación social, la que considera el beneficio del entorno y la que ignora este beneficio. Así identificamos a las acciones colaborativas como las acciones del sistema que consideran el beneficio del entorno como parte de su propio beneficio. Serían acciones opuestas a la coordinación que hoy día sería predominante, la que es observada en las autodescripciones de la sociedad contemporánea como acciones individualistas, ya que en ellas el sistema no considera los beneficios de su entorno como parte de su propio beneficio. Finalmente debemos agregar, que a partir de las distinciones especiales del Programa, hemos identificado a la *confianza* como un presupuesto necesario para las

acciones colaborativas. El sistema puede reducir la complejidad de su entorno a partir de la confianza o la desconfianza, para colaborar debe hacerlo a través de la confianza ya que debe esperar que sus expectativas sobre el entorno tengan posibilidades de ser satisfechas. Entonces, a partir de estas dimensiones podemos construir la definición real de colaboración, lo que implica observar el fenómeno considerando sus diferentes dimensiones.

Ahora, luego de identificar estas dimensiones, podemos especificar el significado de la colaboración en una “muestra de ítems” (Lazarsfeld, 1969: 45) que da cuenta de la *definición operacional* del concepto. Esta muestra se toma de un universo ilimitado, que desde la perspectiva de Lazarsfeld (1969) nunca puede ser abarcado completamente, por lo que se debe trabajar con subconjuntos de él y cada vez que se selecciona una muestra, se observa el fenómeno desde una perspectiva específica. De esta forma, nosotros seleccionaremos una muestra en función de la discusión conceptual que hemos realizado hasta ahora, incluyendo las dimensiones identificadas para la definición operacional.

En esta muestra identificamos un conjunto de indicadores que se encuentran entre nuestra observación originante y las imágenes conceptuales que se desarrollan en la comunicación social para organizarla, los que dividimos entre indicadores predictivos y expresivos (Lazarsfeld, 1969: 27). Para definir la muestra, partiremos desde la conservación del ser vivo (autopoiesis) y su interrelación con otros seres vivos (acoplamiento estructural). Luego agregamos el concepto confianza, como reducción de complejidad del entorno que probabiliza la colaboración. Estos ítems de la muestra son los indicadores que identificamos como predictivos de la Colaboración, ya que se constituyen en condiciones de existencia de las acciones colaborativas. Por otra parte, encontramos diferentes manifestaciones de nuestro concepto que identificamos como indicadores expresivos de la Colaboración, los cuales fueron distinguidos a partir de los conceptos que aparecen asociados a Colaboración en los discursos de expertos. A través del siguiente esquema mostramos la definición operacional de colaboración:



Finalmente, a partir del ejercicio conceptual que hemos realizado, podemos decir que hemos construido un concepto clasificatorio que nos permitirá observar las acciones colaborativas en la complejidad de la sociedad contemporánea, donde lo que aparentemente aparecía como contradictorio y excluyente, ahora es explicado como parte de un mismo fenómeno.

### Conclusiones Preliminares

La producción de conocimiento de la realidad sólo puede efectuarse a partir de diferencias que emergen desde la misma sociedad, y las formas que se aplican al observar responden a sus incrementos de complejidad, ya que éstos conllevan correlativamente esquemas de observación más complejos (Arnold, 2003). En este sentido, lo que hemos realizado en la presente investigación, es responder a los incrementos de complejidad de nuestra sociedad, con nuevas formas para observar el fenómeno de la *Colaboración*. De esta manera, construimos una herramienta metodológica para observar y registrar los esquemas de distinción que utilizan los sistemas observadores que participan de la comunicación social, lo que nos permitirá observar las reducciones de sentido que forman expectativas en el dominio comunicativo de la *Colaboración*, probabilizando la comunicación en ciertas direcciones y no en otras (Arnold, 1997).

Desde nuestra perspectiva, la colaboración social está subestimada por una modernidad que se observa a través del individualismo y la debilidad de la identidad colectiva, relegando la acción por el beneficio común (colaboración) a un papel secundario. Las descripciones de la sociedad no sólo plantean como improbable las acciones de este tipo, además no logran explicar su presencia. Existe una predominancia de las explicaciones basadas en la lógica competitiva que tiende a invisibilizar la colaboración, observando estas acciones como fenómenos residuales. Así mismo, estas descripciones podrían inhibir las acciones colaborativas ya que pueden influir en la evaluación que hace el individuo sobre los beneficios esperados de su acción.

Nosotros podemos decir que caminamos hacia la construcción de un Programa de Observación para las acciones colaborativas, que intentará romper con esta dinámica de invisibilización.

Nuestra pretensión es que el concepto colaboración se constituya en una distinción que nos permita observar un fenómeno global, donde expresiones aparentemente excluyentes, como el individualismo y la solidaridad, puedan ser explicadas.

Finalmente, debemos indicar que el *Programa de Observación* que hemos construido puede ser utilizado para observar otros dominios relacionados, esto es posible dado que al identificar la “muestra de ítems”, describimos un conjunto de indicadores que se encuentran entre nuestra *observación originante* y las imágenes conceptuales que se desarrollan como *indicadores expresivos* de la *Colaboración*. Debemos recordar que los indicadores nunca pueden ser abarcados completamente, por lo que se debe trabajar con subconjuntos de él. En este caso, nuestra opción ha sido trabajar con las imágenes conceptuales que se identifican desde las organizaciones sociales de beneficencia, pero somos conscientes que con ellas se agota el universo de ítems. Lejos de eso, sólo pretendemos desarrollar una herramienta de observación para el fenómeno de la colaboración, al tiempo que reconocemos que pueden existir muchas más. Sin embargo, creemos que al abordar las dificultades para identificar y explicar la colaboración aportamos en la visibilización de este tipo de coordinación social y en la ganancia informativa que surge de ello. Dicha ganancia a la cual aludimos se extrae del análisis del contenido comunicativo en sus múltiples posibilidades de observación y su integración en una unidad explicativa, que es la que hemos expuesto. Ahora, recordemos que en los procesos de observación se construyen *formas* con las que se estructuran comunicaciones, las cuales programan la incorporación de informaciones en uno de sus lados, y donde la aplicación recursiva de estas formas genera estructuras en los sistemas observadores. En este sentido, al construir un *Programa de Observación de la Colaboración*, lo que hemos hecho ha sido construir formas para estructurar comunicaciones en el dominio comunicativo que nos convoca en esta investigación. A partir de esto se nos hace posible estructurar comunicaciones en la dirección de las acciones colaborativas (probabilizándolas), pero para esto debemos seguir trabajando en esta línea y abordar las temáticas que hemos visualizado pero que excedieron los propósitos de esta investigación.

## Bibliografía

- ARNOLD, MARCELO (1998). "Recursos para la investigación sistémico/constructivista". *Cinta de Moebio No.3*. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Disponible en <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frames50htm>
- ARNOLD, MARCELO (2004). *Sociopoesis: Fundamentos de la Observación de Segundo Orden*. Borrador Buenos Aires.
- ARNOLD, MARCELO (2005). *La Sociedad como Sistema Autopoiético: Fundamentos del Programa Sociopoiético*. Borrador México.
- BECK, ULRICH (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Ed. Paidós, Barcelona.
- BECK, ULRICH et. Al. (1997). *Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno*. Alianza Universidad, Madrid.
- BULLEN, PAUL y JENNY ONYX (1998). *Measuring social capital in five communities in NSW*. Center for Australian Community Organizations and Management, Working Paper Series 41, Sydney.
- CASTELLS, MANUEL (1997). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Ed. Alianza, Madrid.
- DOCKENDORFF, CECILIA (1993). *Solidaridad: La Construcción Social De Un Anhelado*. Santiago de Chile, UNICEF.
- DOCUMENTACIÓN SOCIAL: REVISTA DE ESTUDIOS SOCIALES Y DE SOCIOLOGÍA APLICADA (1996) *Voluntariado*. Ediciones Caritas Española, Madrid.
- FLACSO CHILE-MORI-CERC (2002). *Investigación sobre la conversación social y opinión pública acerca del voluntariado en Chile*. DOS-SEGEGOB. Santiago.
- GARCÍA CANCLINI, NÉSTOR (1990). *Culturas Híbridas. Estrategias para entrar y salir de la Modernidad*. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- GIDDENS, ANTHONY (1993). *Consecuencias de la modernidad*. Editorial Alianza, Madrid.
- GIDDENS, BAUMAN, LUHMANN y BECK (1996). *Las consecuencias perversas de la modernidad*. Editorial Antrhopos, Barcelona.
- KLIKSBERG, BERNARDO (2000). *Capital social y cultura. Claves olvidadas del desarrollo*. Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en <http://www.iadb.org/intal/publicaciones/kliksberg.pdf>
- LAZARFELD, PAUL (1969). *Nacimiento y Desarrollo de las Variables*. En Korn, et al. (1969). *Conceptos y Variables en la Investigación Social*. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- LUHMANN, NIKLAS (1993). *Teoría de la Sociedad*. Universidad Iberoamericana, México.
- LUHMANN, NIKLAS (1995). *¿Qué es comunicación?* En *Talón de Aquiles n1*. Otoño pp. 7-11.
- LUHMANN, NIKLAS (1996a). *Introducción a la Teoría de Sistema*. Universidad Iberoamericana, México.
- LUHMANN, NIKLAS (1996b). *La ciencia de la sociedad*. Editorial Antrhopos.
- LUHMANN, NIKLAS (1991). *Sistemas Sociales. Lineamientos para una Teoría General*. Alianza Editorial México.
- LUHMANN, NIKLAS (1997). *Observaciones de la Modernidad. Racionalidad y contingencia en la sociedad moderna*. Ed. Paidós, Barcelona.
- LUHMANN, NIKLAS (1998). *Complejidad y Modernidad. De la unidad a la diferencia*. Editorial Trotta, Madrid.
- MATURANA, HUMBERTO (1991). *El sentido de lo Humano*. Colección Hachette, Santiago.
- MATURANA y VARELA (1984). *El árbol del conocimiento*. Editorial Universitaria. Santiago.
- MAUSS, MARCEL (1971). *Ensayo sobre los Dones: Razón y Forma del Cambio en las Sociedades Primitivas*.
- MONTAGU, ASHLEY (1969). *La Dirección del Desarrollo Humano*. Editorial Tecnos, Madrid.
- MARÍ-KLOSE, PAU (2000). *Elección Racional*. Cuadernos Metodológicos. Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- PNUD (1995). *Gobernabilidad y Desarrollo Democrático en América Latina y el Caribe*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>



PNUD (1998). *Las Paradojas De La Modernización*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>

PNUD (2002). *Nosotros Los Chilenos Un Desafío Cultural*. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/informes>

PUTNAM, ROBERT (1994). *Para hacer que la democracia funcione*. Editorial Galac, Venezuela.

REQUENA, FÉLIX (1994). *Amigos y redes sociales. Elementos para una sociología de la amistad*. Centro de investigaciones sociológicas. Madrid.

ROBLES, FERNANDO (2000). *El desaliento inesperado de la modernidad. Molestias, irritaciones y frutos*

*amargos de la sociedad del riesgo*. Ediciones Sociedad Hoy, Dirección de investigación. Universidad de Concepción.

TOURAINÉ, ALAIN (1997). *¿Podremos vivir juntos? Iguales y Diferentes*. Fondo de Cultura Económica de Argentina. Buenos Aires.

WILLKE, HELMUT (1995). *La transformación de la democracia como modelo de orientación de las sociedades complejas*, en *Soziale Systeme*, 2.

WORLDWATCH INSTITUTE (2000). *Encuesta Mundial de Valores*. Disponible en <http://www.worldwatch.org/>