

El informe social: vidriera de una profesión

Por Marcela Fotheringham y Celeste Vahedzian

Marcela Fotheringham. Directora de la Escuela de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la USAL. Supervisora del Área Social del Departamento de Pediatría del Hospital Italiano de Buenos Aires.
Celeste Vahedzian. Egresada de la Escuela de Servicio Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la USAL.

El Trabajo Social ha escogido la denominación de Informe Social para reunir bajo la misma, el producto escrito resultante del proceso de investigación y diagnóstico de una situación social; como tal, está ligado a un contexto particular en donde transcurre, y a un recorte temporal en una trayectoria. Puede perseguir diversos objetivos específicos, los cuales varían según la organización donde el profesional se desempeña, el destinatario del informe y los resultados que se buscan.

En una revisión de la literatura de la especialidad, aparecen conceptualizaciones que destacan aspectos distintos del Informe Social. A modo de ejemplo, Tonon (2005) lo define de la siguiente manera:

“Texto escrito en el que él/ la trabajador/ a social presenta los datos relacionados con la historia social y situación actual de la/s persona/s, realizando una interpretación y apreciación de los mismos, destinadas a fundamentar y proponer la acción transformadora a partir de los conocimientos científicos.” (p. 72)

Por otro lado, Vélez Restrepo expresa que *“Su finalidad será la reconstrucción y comprensión del mundo social y el trazado de claves y pistas que orienten la acción.”* (Vélez Restrepo, 2003, p. 122).

Por su parte, Bibiana Travi (2006) define a esta técnica como “registro”, considerándolo relato de lo social y discurso social, siendo ésta la más pequeña y primera unidad teórico-práctica del trabajo profesional. Otros autores avanzan más allá de ello, mostrando al Informe Social como un “género discursivo”: un tipo relativamente estable de enunciados que cada ámbito o esfera de la actividad humana se encarga de elaborar. Se trata de un “molde” o un formato de textos que los hablantes pueden reconocer por presentar ciertas recurrencias lingüísticas (Giribuela & Nieto; 2009). En el caso del Trabajo Social, los autores afirman que existen otros géneros discursivos, además del Informe Social, como: el registro, la crónica, la entrevista, la historia social.

Pareciera ser que la idea de informe está vinculada al escrito que es confeccionado con idea de ser leído y considerado por un lector, de ahí su condición de discurso y relato que supone a quien narra y a quien recibe lo narrado.

De las diferentes perspectivas se obtiene que en general los informes sociales mantienen en común las siguientes características:

- documentan y describen una trayectoria vital
- describen las diversas dimensiones de la vida social de las personas, grupos y comunidades
- informan y comunican a un destinatario, dando forma al mensaje en función del objetivo
- reconstruyen el entramado de los hechos en los cuales se interviene
- contribuyen a decidir un curso de acción
- aportan datos, inferencias o impresiones
- *“recupera la memoria del accionar profesional”* (Melano, 1993. p. 3)

- “proporciona insumos para futuras investigaciones” (Melano, 1993, p. 4)

Estas características le infunden cierta complejidad a su elaboración. En la confección del informe, entrarán en juego diversas habilidades que condicionarán la calidad del mismo.

Para lograr su objetivo, es central que el mensaje sea preciso, es decir que los términos que lo componen se definan con precisión tal que no admitan diversidad de interpretaciones (Melano, 1993, p. 4). Asimismo, resultan imprescindibles destrezas tales como: la discriminación entre lo principal y lo accesorio, la abundancia en el manejo de vocablos, la buena ortografía y la estética al servicio del objetivo.

Por lo anteriormente expuesto, su realización y uso exige competencias comunicacionales. Según Miguel Meza (Tonon, 2005) la confección del informe supone también aprendizajes anteriores y provenientes de otros campos disciplinares tales como la narración, la redacción, la gramática y la escritura, que se estiman o requieren ya incorporados.

La complejidad inherente a la elaboración del informe, está relacionada a la capacidad narrativa, en tanto y en cuanto, cada decisión que se tome en ese sentido, cada punto o cada coma, repercutirá en el modo en que el lector comprenda el texto, y por tanto, incidirá significativamente sobre la vida del/los sujeto/s en cuestión. A fin de cuentas, lo complejo de escribir un informe reside tanto en hallar el modo correcto de decir lo que quiero decir para evitar errores interpretativos, como en analizar en forma profunda por qué digo lo que quiero decir, ya que de este producto surgirán acciones u omisiones que modificarán la vida de otros.

Ahora bien, estas competencias pueden ponerse en práctica en diversos momentos del proceso en el que interviene el trabajador social. Dicho de otro modo, el registro de la información puede realizarse: en forma simultánea a la actuación profesional o posteriormente a ella. Asimismo, éste registro puede efectuarse en base a una estructura previamente establecida o de manera espontánea para luego organizar la información bajo ítems o apartados.

Con respecto al primer punto, Melano advierte que el registro concomitante a la intervención corre el riesgo de generar sentimientos persecutorios en los diferentes actores involucrados; sin embargo ésta forma puede garantizar mayor confiabilidad en los datos recabados sin depender excesivamente de la memoria de quién registra.

El Informe Social constituye, además de una herramienta de comunicación, un acto de escritura, un acto de recorte y un acto técnico profesional.

En tanto herramienta de comunicación, padece los problemas inherentes a este proceso de relación humana, con el agravante que carece del aporte del lenguaje no verbal con la que sí cuenta la comunicación oral.

Como acto de escritura, involucra al destinatario implicado y sus modos de leer y comprender el Informe Social. Esto plantea entonces, la encrucijada en la cual el profesional habrá de debatirse entre el derecho a la confidencialidad y la obligación de informar.

Como acto de recorte implica una toma de decisión: la del recorte que será hecho, es decir que su confección constituye un acto profesional, personal y singular. Cada palabra que se elija, cada término que se deseche, cada explicación que se pretenda implicará un posicionamiento teórico, ético, valorativo y también político (Giribuela & Nieto, 2009).

Como acto técnico profesional remite al dispositivo que lo requiere, pero también al corpus de saberes con que actúa el profesional. Forma parte de la práctica habitual y por la que muchas veces, los servicios profesionales son requeridos. La confección de informes es inherente a la actividad de los trabajadores sociales y es la forma en que sus opiniones, impresiones, resultados son transmitidos a sus colegas, jefes, empleadores, funcionarios, clientes y cualquier otro destinatario de su quehacer. Implica una técnica que supone análisis de fuentes, modos de recolección, formas de validación de la información y procesos de interpretación, en la cual se fundamentan actuaciones de otros profesionales que intervienen en consecuencia.

Si bien la confección del Informe Social se enmarca en la dimensión técnico instrumental de la profesión, no está escindida de las dimensiones epistemológica, teórica, metodológica y ético-política. Como sostiene Travi *“no son herramientas neutras sino que se apoyan en supuestos epistemológicos, fundamentos y marcos teóricos en los que fueron concebidas.”* (p.16). Asimismo, afirma que *“su construcción supone siempre una decisión no solo teórica sino también político-ideológica”*. De esta manera, exigirá la vocación crítica necesaria para el uso de una herramienta que puede ser utilizada tanto para el control social, como para el reconocimiento y restitución de derechos.

En este sentido, un Informe Social se constituye en un instrumento de poder, que hace públicos aspectos privados de la vida de las personas, y permite u obstruye el acceso a prestaciones y servicios, es decir, es un documento que expresa mucho más que una problemática social. Es precisamente en ese punto y en el modo en que ponemos en acto la “evaluación”, en que se juega la intervención profesional como control social o como instancia de aporte a la construcción de autonomías y responsabilidades. (Cazzaniga, 2000).

Como tal, es el resultado de una creación institucional, profesional y personal que se erige sobre la perspectiva del sujeto singular o plural protagonista de la actuación. Entonces, exige que su confección sea incumbencia exclusiva de profesionales formados en la disciplina de Trabajo Social, en tanto expresión de una práctica profesional reconocida tanto en el imaginario social, como en la formación científica y la legislación vigente.

Es posible afirmar que el Informe Social expone y nos expone: expone la necesidad no satisfecha o la vulneración de un derecho, concreta o potencial, de la persona o el grupo con el que el profesional trabaja, y nos expone en tanto hace visibles las propias acciones profesionales (inclusive deja al descubierto las inacciones) y las posiciones desde las cuales fundamenta su intervención (Giribuela & Nieto, p. 2009).

Las situaciones tradicionales, clásicas o prevalentes en las cuales se requiere de un Informe Social son:

- Solicitudes de adopción de niños
- Solicitudes de becas estudiantiles de cualquier nivel
- Exámenes pre ocupacionales
- Peritajes judiciales a pedido de alguna parte o muchas veces de los propios jueces **[1]**
- Evaluaciones pre-quirúrgicas
- Solicitudes de subsidios y prestaciones
- Gestión de préstamos hipotecarios habitacionales
- Incorporación al sistema educativo domiciliario
- Admisión a centros educativos terapéuticos, centros de día y otras organizaciones orientadas a la discapacidad u otras problemáticas
- Remisión de pacientes/ clientes/ beneficiarios/usuarios/titulares de derechos de una organización a otra
- Talleres grupales
- Procesos de diagnóstico institucional
- Procesos comunitarios
- Solicitud de actuación de organismos de protección en situaciones de vulnerabilidad de derechos sociales de diversa índole

- Gestión de presupuestos destinados a gasto social

Las denominaciones anteriores se corresponden de alguna manera con los diferentes objetivos que se pueden perseguir y los diversos destinatarios que puede tener un informe. Según el objetivo que persiga y el destinatario del mismo, el Informe Social podrá valerse en su elaboración de diversos insumos que pueden aportar riqueza y agilidad a su interpretación. Entre ellos podemos destacar el uso de fotografías, genogramas, mapas de redes, citas textuales, dibujos, tablas y gráficos.

Conclusiones

Herramienta de comunicación, acto de escritura y de recorte, el Informe Social es una tarea constitutiva del quehacer de los trabajadores sociales, y desde los inicios, forma parte de la identidad profesional.

Como resultado de tareas de investigación o asesoramiento, los trabajadores sociales escriben para otro que leerá, dando origen a desconocidos cursos de acción posteriores a su escritura. Aún cuando, en último de los casos, sólo se constituyan en requisitos de una burocracia instalada en las organizaciones y sus dichos se sumen a los de otros en un acto acumulativo, el Informe Social siempre será el producto de un ejercicio y de un juicio profesional cuyas derivaciones podrán desencadenar cambios en las condiciones de vida materiales y vinculares de los sujetos.

Notas

[1] Por ejemplo, en los procesos penales se emplean o requieren para: a) las suspensiones de un juicio a prueba; b) el cumplimiento de los artículos 40 y 41 del C.P. (atenuantes y agravantes de una pena); c) el análisis de medidas de coerción personal (detenciones, excarcelaciones, prisiones preventivas) su modificación, su morigeración y su cese; c) la ejecución condicional de una pena; e) las medidas que deban adoptarse en relación a niños; f) los procesos ejecutivos de las penas; g) la libertad condicional; h) la supervisión de los liberados tanto en los procesos como en las penas (patronatos de liberados)

Referencias

Cazzaniga, S. del V. (2000). Acerca del control, la autonomía y el reconocimiento de derechos. Entre Ríos: FTS Universidad Nacional de Entre Ríos.

Giribuela, W. & Nieto, F. (2009). El informe social como género discursivo. Escritura e intervención profesional. Buenos Aires: Espacio.

Melano, M. C. (1993). El registro en Trabajo Social: estilos y lecturas Revista Uruguaya de Trabajo Social, 6 (12) 2 -10.

Tonon, G. (2005). Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.

Travi, B. (2006). La dimensión técnico instrumental en trabajo social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social. Buenos Aires: Espacio.

Vélez Restrepo, O. L. (2003). Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Buenos Aires: Espacio.

Artículo publicado en: Revista Miríada. ISSN en línea 2250-4621. Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad del Salvador, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 2.5