

El informe social en trabajo social

Por María José López Fernández

Es un documento que facilita datos e información referente a la situación de una persona, institución, grupo, problema o hecho, consignando la interpretación, opinión o juicio del trabajador que lo emite.

Es una técnica o instrumento de registro, da fe y testimonio de una situación social.

Se define situación social como el conjunto de condiciones y circunstancias concretas que constituye o determina el estado de una actividad o colectividad. Estado o condición de una persona en cuanto individuo perteneciente a una sociedad.

Para el TS Miguel Calvillo, los tipos más frecuentes de Informe Social son:

- Socio-ambiental: considera el medio hogareño, el hábitat, las condiciones concretas de vida del individuo. La información directa se obtiene mediante visita domiciliaria. Las instituciones lo requieren para decidir el otorgamiento de bienes, servicios o temas judiciales, por ejemplo: adopciones.
- De atención individualizada y familiar: proporciona la mayor atención a la interacción del individuo en su grupo familiar o a la red social a la que pertenece. La información se obtiene de crónicas de entrevista.
- De proceso grupal: historia de la evolución del grupo hasta el momento de la elaboración del informe. Su objetivo es proporcionar a la institución información para solicitar o justificar, por ejemplo, un financiamiento.

Consideramos que el informe debe cumplir con dos objetivos principales, a saber:

- ❖ **Comunicar:** No obstante, gran parte de los informes adolecen de vicios, oscuridad, exceso de síntesis, fraseología, subjetividad, falta de criterio para la selección de datos significativos, que impiden la clara apreciación tanto de la actuación y las actitudes del asistente social cuanto del problema que se está tratando. Todos estos son *ruidos*.
- ❖ **Reflexionar:** Al volcar al papel el proceso de tratamiento de un cliente (sea éste un individuo, un grupo, una comunidad) es posible analizar más a fondo, todos los elementos que contribuyen a un exitoso desempeño: Ver mejor nuestra actitud, la del cliente y las relaciones interpersonales, y qué aspectos pueden y deben modificarse; planificar un tratamiento, comprobar si nos ajustamos a él en las sucesivas actuaciones, modificarlo si es necesario.

Presentación del Informe

Comenzaremos indicando la importancia del aspecto externo del informe, condición indispensable para que el mensaje sea efectivo.

Debe ser escrito, si es posible, a máquina. En caso de ser escrito a mano la letra debe ser legible y clara de modo que su lectura sea fácil y permita mantener la continua atención del lector. Debe cuidarse atentamente la ortografía y la sintaxis, no solamente por razones de buen gusto sino también porque pueden modificar el sentido del mensaje o hacerlo confuso.

Se escribirá en hoja de tamaño oficio, a doble espacio, con un margen izquierdo de cinco centímetros, con títulos subrayados y espaciados suficientemente para producir una mejor diagramación.

Tiempo de verbo y persona

Proponemos que los informes sean redactados en tercera persona. Esta forma objetiva los hechos y ayuda a la reflexión. (Ej: el cliente dice...; el asistente social pregunta...).

Nos parece preferible usar el tiempo presente en el relato, porque también contribuye a vivenciar el problema como actual, aunque no es incorrecto el uso del tiempo pasado. En ambos casos debe conservarse a lo largo del informe el tiempo de verbo elegido. De todas maneras proponemos la conveniencia de unificar criterios en cuanto a la redacción de informes en tiempo presente.

Término de presentación del Informe

El término de presentación varía de acuerdo con las instituciones. Proponemos la presentación quincenal de los mismos para una eficaz supervisión, aunque no negamos la elasticidad que impongan las situaciones tales como el tipo de trabajo que encara cada institución, la organización administrativa de la misma, el número de personal y la urgencia de los problemas que se investigan.

Oportunidad de elaboración del informe

Ya que el informe es el instrumento que permite reflexionar acerca del problema, elaborar y planificar el tratamiento, debe ser lo más veraz posible.

A fin de evitar errores en la emisión de datos, el asistente social deberá iniciarlo en el transcurso de la entrevista o la visita. En ese momento consignará fechas, nombres, etc, y todo dato cuya exactitud no pueda ser librada a la memoria. Inmediatamente después de terminada la entrevista se consignará con la mayor amplitud posible el relato de la conversación mantenida, las actitudes del cliente, su lenguaje corporal, su aspecto físico, su vestimenta. Registrará también su forma de expresarse, las inflexiones de su voz y dejará constancia de toda información de tipo antropológico de valor significativo.

Las anotaciones inmediatas permiten disminuir el margen de error.

Desde hace tiempo los investigadores de algunos movimientos dentro de la Psicología se preocuparon por conocer el mecanismo de la memoria.

La memoria tiene tres pasos: **percibir, recordar, informar.**

Por más atención que se preste habrá detalles que impresionan más que otros. Se tiende a dar mayor importancia a las figuras centrales y menor a las que parecen secundarias.

Otro factor que juega en este proceso es la mezcla de dos vivencias similares. Supongamos que un asistente social a hecho dos o más visitas sucesivamente sin registrar en su oportunidad los datos de las mismas. Ocurrirá que al querer volcar dichos datos en un informe, se presentarán en forma caótica y se producirá así un informe inexacto y poco veraz.

Las experiencias anteriores que el sujeto tenga, también influirán en estas deformaciones, igualmente que las expectativas y prejuicios.

Los procesos más importantes en el estudio de éstos fenómenos fueron destacados por Allport y Postman, que nos hablan de **acentuación, nivelación, asimilación y búsqueda de sentido.**

- ❖ ***Nivelación:*** A medida que pasa el tiempo, un recuerdo se vuelve más breve y conciso. Se ha estudiado que los que más rápidamente desaparecen de la memoria son los nombres propios y los títulos. Además de éstos, suelen borrarse los detalles periféricos. Todos, pueden ser de gran importancia para un mejor análisis del caso.

Supongamos que el motivo de una entrevista sea un pedido por parte de un cliente, de la partida de nacimiento de su hijo.

En el transcurso de esa entrevista el cliente menciona que en su niñez no recibió trato cariñoso por parte de sus padres. Se continúa, sin detenerse a profundizar sobre ese aspecto. Si las notas fueron tomadas oportunamente, la omisión puede subsanarse. El asistente social, al reflexionar sobre el informe, podrá notar la importancia de ese dato que en momento de la entrevista parecía carecer de valor. Volviendo en sucesivas entrevistas a profundizar sobre ese aspecto, podrá averiguar hasta qué punto la carencia afectiva que sufrió el cliente puede influir en la relación con su hijo.

Esto lo llevará a tratar seriamente y en profundidad el caso y no sólo a detenerse en la simple obtención de un documento que es un elemento más en el tratamiento total del problema.

- ❖ **Acentuación:** Es el proceso complementario de la nivelación. Los detalles que se destacan son los acentuados. Estos serán los que por un motivo u otro hayan impresionado más, lo cual no quiere decir que sean los más importantes.

Un asistente social que concurre a hacer un informe ambiental en una casa sumamente modesta, puede recordar con mayor claridad un aparato de televisión que el número de camas con que cuenta la familia. Probablemente lo primero impresionó más profundamente por ir en contra de sus conceptos respecto de la economía familiar. Pero tal vez el segundo dato sea de más valor en el tipo de informe que se le solicitó.

- ❖ **Asimilación.** Consiste en un “redondeamiento” del tema, en tratar de ordenarlo de la mejor manera posible según el propio enfoque.

La Psicología de la Forma (Gestalt) dio nuevas luces sobre este proceso al explicar que también al recordar se busca la “buena forma” tendiendo a la simplificación, simetría, configuración agradable. Es por este motivo que se olvida a veces un detalle que pueda resultar poco coherente o que pueda parecer “injertado”.

Búsqueda de sentido. Es el afán de explicación. Es otro de los procesos que afectan la veracidad del recuerdo. Consiste en una deformación – por supuesto no intencional – del mismo, que aparece por una necesidad de buscarle causas a los acontecimientos, motivos a las actitudes.

De este modo, en forma totalmente inconsciente se pueden hacer agregados a los hechos ocurridos o introducir interpretaciones subjetivas.

RECOMENDACIÓN:

Valentina Maidagan de Ugarte, en su libro “Manual de Servicio Social” dice al respecto:

“Para que las entrevistas den el resultado inherente a esta técnica se requiere tomar notas rápidas en el curso de ellas y consignar inmediatamente después que se halla retirado el cliente todas las observaciones obtenidas durante la conversación. En caso contrario los recuerdos, borrosos al pasar el tiempo, pueden inducir a interpretaciones inexactas y a errores graves”.