

CÓMO HACER UN INFORME SOCIAL

Material de estudio



© De todo el material: 2017 por Jonathan Regalado Piñero.

© De la edición: 2017 por Jonathan Regalado Piñero.

Diseño: Jonathan Regalado Piñero.

En proceso de obtención de inscripción registral en el Registro de la Propiedad Intelectual (RTA-72-17).

Santa Cruz de Tenerife. España.

Febrero 2017.

www.jonathanregalado.com

jpineroregalado@gmail.com

Reservados todos los derechos. Está permitida la reproducción total ni parcial de este material, siempre y cuando se reseñe debidamente al autor. No está permitida la transmisión por medios electrónicos, mecánicos, por fotocopias, por registro o por otros métodos, salvo breves extractos a efectos de reseña, sin la autorización previa y por escrito del editor o el propietario del copyright.

CLASE 2. DEFINICIÓN DEL INFORME SOCIAL

Aunque el informe social se define como un instrumento documental dirigido a informar y explicar una situación, se ha de tener en cuenta que en un informe no se cuenta *la realidad*, sino *una realidad*, la que el trabajador o trabajadora social ha decidido y le resulta pertinente. La verdad que se cuenta tendrá siempre un carácter relativo, temporal y finito.

Esta sentencia pretende alejarse del postulado empirista de la neutralidad del experto y de la existencia de la verdad independientemente de quién la observa. La situación social objeto de análisis no la descubrimos, sino que la construimos activamente. Esto se debe a que no podemos disociarnos de nuestros filtros profesionales, personales, culturales, éticos; ni tampoco de la intención de influir en el destinatario, el objetivo principal del informe. El mismo código en sí mismo, que es el lenguaje, es un producto cultural.

El diagnóstico no es un acto neutral donde se nombran fenómenos preexistentes, sino un acto parcial, ideológicamente connotado, donde éstos se crean.

El trabajador social, a la hora de intervenir, está irremediabilmente determinado por las ideologías. *Las ideologías*, según Saül Karsz (2007) son el conjunto de normas, valores, modelizaciones e ideales que conforman tanto la subjetividad e intimidad individual como la convivencia pública y las interacciones familiares y sociales. Las configuraciones ideológicas orientan la conducta individual y socio-cultural, influyendo en los pensamientos, los afectos, los discursos explícitos (como los informes) e implícitos, las prácticas materiales y las configuraciones institucionales. Tienen la característica de que no pueden ser neutras, siempre son parciales. Además, son cambiantes, dinámicas y se alían y contraponen constantemente entre ellas.

Karsz (2007) no niega la existencia de *normalidad-no normalidad*; da por hecho que existen situaciones normales, poco normales o nada normales. No obstante, considera que se trata de *una normalidad*, no de *la normalidad*. Esta normalidad está históricamente y socioculturalmente construida, atravesada por una relatividad histórica, psíquica y sociocultural. *Es precaria, pasajera, mortal* (Karsz, 2007, p.56).

De este modo, una de las características irremediables del informe social es su no neutralidad. Esto tiene sus ventajas y riesgos para la intervención. La manera de atenuar la influencia negativa de la parcialidad en el informe social es “darse cuenta”; identificar, de la manera más rigurosa posible, los criterios que estamos utilizando en nuestro quehacer cotidiano, y en concreto, con la situación sobre la que vamos a informar. Si estos criterios son objetivables y contribuyen a beneficiar a la persona (y no perjudicar a terceros), consideraremos que la parcialidad repercute ventajas más que inconvenientes.

Antes de entrar a definir el informe social como tal, es apropiado comentar algunas ideas sobre comunicación humana. El informe social, hablando en términos generales, tiene como finalidad transmitir una información determinada, y lo hace de forma escrita, a través de un conjunto de signos y un soporte documental. Desde el punto de vista del modelo cibernético de la teoría de la información, el informe social es un acto comunicativo, y por esta razón, en el proceso hay diferentes actores implicados:

- **El emisor**, que es el trabajador o trabajadora social, y que se encarga de estudiar la situación y transformar la información que ha recabado, codificándola en signos y formatos que son legítimos.
- **El cliente/a**, que es la persona-familia-grupo sobre el que se está informando.
- **Receptor**: La persona que recibe la información. En ocasiones es el mismo cliente el receptor del informe.
- **Un canal**: el canal es el medio a través del cual se transmite la información. En el caso del informe, el canal es el lenguaje escrito soportado en papel o en archivo de texto digital.
- **Un código** o signos comunes. El informe social contiene información que está procesada, descrita e interpretada según el acervo teórico-metodológico del Trabajo Social. Por esta razón, para comprender la información que contiene, el receptor ha de tener una formación y experiencia determinadas, relacionada con las ciencias sociales o afines.
- **Un mensaje**. Es la información que contiene el informe, que en términos generales será: descripciones, evaluaciones, dictámenes y propuestas de actuación.

El informe social, por otra parte, es un documento, uno de tantos. Un documento es cualquier objeto tangible que contiene información. En concreto en Trabajo Social, el informe es el instrumento documental por excelencia y una técnica indirecta de intervención. Sin embargo, lamentablemente no ha recibido la atención y el desarrollo necesarios, tanto a nivel académico como profesional, lo que ha provocado serios déficits y una precarización de su calidad. Esto se debe, fundamentalmente, a falta de interés y/o tiempo por parte del colectivo profesional, y a la priorización de la acción sobre la reflexión. Las consecuencias son palpables (Fernandez y Jiménez, 2006, p.18):

- Pérdida en la calidad de las intervenciones.
- Dificultades, cuando no imposibilidad, de evaluar lo ejecutado.
- Ausencia de sistematización de la praxis como base de una posterior elaboración teórica y desarrollo metodológico.

Actualmente se está mejorando, pero aún se está lejos de considerarlo un documento científico.

En los años 80, con el comienzo del desarrollo de los Servicios Sociales en España el colectivo profesional comenzó a verse involucrado en requerimientos burocráticos y administrativos que requerían emplear distintos documentos de registro de información. No obstante, la profesión se dio cuenta que las administraciones públicas estaban comenzado a definir externamente las herramientas documentales propias. Pero también fue consciente de que no existía unos criterios mínimos en la profesión que determinaran qué información de los casos había que registrar e informar.

Entonces en 1984 el Consejo General del Trabajo Social promovió un seminario en Madrid con la finalidad de solucionar este vacío. De este Seminario salió la histórica publicación denominada *Dos documentos básicos en Trabajo Social: estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*. Este fue un notable trabajo de reflexión y sistematización de la práctica profesional.

En 1993, ante la Ley de Colegios profesionales que sentencia la exclusividad del informe social al Trabajo Social, y teniendo en cuenta su escaso desarrollo, el Consejo emite un dictamen donde define “muy por encima” el concepto de informe, sus objetivos y contenido.

En 2005, el Consejo General publica el Libro Verde del Trabajo Social, cuya autora es Dolors Colom. En esta publicación se profundiza mucho más, se propone una nueva definición, una estructura básica y se tienen en cuenta aspectos éticos.

La definición más actualizada es la aportada por el Código Deontológico de la profesión, en su versión más reciente del año 2012. En este texto el informe se define como:

“Dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el profesional del trabajo social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional” (Consejo General del Trabajo Social, 2012, p. 7).¹

Aparte de la definición del Consejo General existen otras que han presentado teóricos y académicos del Trabajo Social. Los rasgos comunes a todas ellas son los siguientes (Fernández y Jiménez, 2006):

- Se considere al informe social un soporte documental que transmite información sobre un caso social, la cual se ha recabado en un proceso técnico previo.
- La información está elaborada y expuesta de manera sintetizada.
- Además de describir, el documento contiene una interpretación (diagnóstico) y un dictamen o prescripción profesional.
- El informe se emite con una finalidad práctica e instrumental.
- Su elaboración requiere de competencias y destrezas profesionales propias del Trabajo Social.

¹ Consejo General del Trabajo Social (2012). Código Deontológico del Trabajo Social. Herramientas e instrumentos de Trabajo Social. Madrid.