

Fundamentos técnico-metodológicos para la elaboración de aproximaciones diagnósticas dentro de los informes sociales

Por Sol Chinni, Micaela Maldonado y Nadia Pérez

Sol Chinni. Licenciada en Trabajo Social (UBA). Integrante del equipo del Equipo de profesionales de la Dirección de Asistencia Técnica de la Defensoría General del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Micaela Maldonado. Licenciada en Trabajo Social. Referente de Centro de prácticas pre-profesionales de Taller IV de la Carrera (UBA). Integrante del equipo del Equipo de profesionales de la Dirección de Asistencia Técnica de la Defensoría General del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Nadia Pérez. Licenciada y profesora en Trabajo Social (Universidad Nacional de Buenos Aires). Integrante del equipo del Equipo de profesionales de la Dirección de Asistencia Técnica de la Defensoría General del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Aspectos generales

Primeramente es necesario encuadrar a la disciplina del Trabajo Social dentro de las Ciencias Sociales y recalcar, como mínima consideración epistemológica, su lejanía de los modelos de conocimiento positivistas (que suponen objetividad, neutralidad, explicación predictiva de causa-efecto y el razonamiento inductivo, entre otros parámetros). Las Ciencias Sociales trabajan con la constante tensión entre objetivo y subjetivo, porque lo social no es un objeto, una “cosa”, de manera que a su conocimiento no se llega por medio de la experimentación, ni por la introspección (Melano 2002).

La realidad social es una realidad contextualizada, cambiante en tiempo y espacio y por ende, las teorías que se utilizan para interpretarla están en constante revisión para no convertirse en doctrina, es decir en una verdad absoluta e inmutable. A su vez, el mundo social es un mundo interpretado, una articulación entre lo material y lo simbólico y en el que las estructuras se imprimen en los sujetos al tiempo que éstos le dan sentido y las representan. Como consecuencia de ello, en cada situación particular, en cada singularidad, aparece lo social. Y es en este punto que los trabajadores sociales develamos y mediamos entre lo cotidiano y las estructuras.

En el Trabajo Social, la intervención profesional se encuentra atravesada por los *sujetos* con sus demandas *-I-* y racionalidad, la *institución* con sus propios objetivos y racionalidad y el *profesional* con el saber específico para analizar e intervenir en esa relación sujeto-necesidad como expresión de la “cuestión social”. Es decir que el objeto de intervención no viene dado, sino que se construye en un contexto socio-histórico determinado (a partir de ideologías generales de la sociedad y específicas de la institución en la que se inserta) y considerando las tres dimensiones de la intervención profesional: la dimensión teórico-metodológica (que refiere al modo de leer e interpretar lo social), la dimensión operativo-instrumental (que comprende las técnicas, habilidades, estrategias y tácticas a implementar) y la dimensión ético-política (en la que entran en

juego la concepción de sujeto, mundo y profesión ligados a la conquista y ejercicio del poder para la construcción de determinado orden social). Ligado a esto último, la práctica profesional es partícipe en la reproducción de las relaciones sociales y demanda, por esta razón, una estrategia político-profesional.

En el ejercicio profesional cotidiano, las múltiples demandas institucionales y la heterogeneidad de problemáticas sociales que afectan a los sujetos, interpelan la práctica. En este contexto, la consideración de los aspectos normativos que regulan el ejercicio profesional se tornan un instrumento sustancioso para el fortalecimiento de la autonomía: aspectos como incumbencias, derechos, obligaciones, principios éticos, incluidos en la normativa vigente (Ley Federal del Trabajo Social N° 27.072), son la base para reflexionar sobre la intervención cotidiana y orientarla hacia un horizonte que fortalezca los derechos humanos de los sujetos de intervención.

Cabe profundizar acerca de la esfera institucional, que como profesionales nos insertamos laboralmente en instituciones con lógicas propias (discursos, objetivos precisos y predefinidos, recursos limitados, “respuestas-soluciones” a determinadas demandas, etc.), que en ocasiones exceden la intervención específica de los trabajadores sociales. Es así que en la intervención se ponen en juego las tres competencias arriba mencionadas, que se interrelacionan y condicionan entre sí para abordar cada una de las situaciones requeridas por la institución, observarlas, describirlas, relacionarlas y presentarlas de forma tal que quien obtenga la información no solo dé por contestado su objetivo sino que además pueda obtener una comprensión más profunda de los hechos, dada la complejidad de las situaciones en las que intervenimos.

El informe social y la importancia de la interpretación de sus datos como evaluación profesional

En primer lugar, se advierte que el Trabajador Social resulta un informante calificado con determinadas incumbencias profesionales -2-, entre ellas la elaboración de Informes Sociales o Socio-ambientales -3-, práctica particular del Trabajo Social, requiriendo la matriculación como elemento respaldatorio para su elaboración.

Si bien es el informe social la herramienta de comunicación que hace visible la intervención profesional, sería un error considerar que toda la intervención se resume en este acto técnico instrumental o género discursivo. Por el contrario, la intervención profesional es un proceso en el cual la elaboración de informe social es uno de los eslabones. Este proceso comprende el desarrollo de las primeras aproximaciones a la definición del problema, la selección de técnicas a utilizar, la confección de una guía de preguntas en el caso de la entrevista de acuerdo a determinado marco teórico -4-, las habilidades que entran en juego para dirigir la entrevista (generar un clima que sea favorable a la recolección de datos, identificar y minimizar los obstáculos para ese fin, desarrollar las funciones socio-educativas de la propia entrevista (Mallardí, 2004), tomar los recaudos científicos para la formulación de las preguntas, etc.), el análisis de los datos recabados y la elaboración de una aproximación diagnóstica, principalmente.

En suma, al informe social le precede una serie de actuaciones profesionales, el despliegue de técnicas, el conocimiento y la evaluación preliminar de una situación-problema. Es decir, es un producto escrito que comunica el resultado del proceso de investigación y diagnóstico de una situación social. Y por esta razón, el informe tiene un “carácter integrador” (Meza 2005) del proceso de intervención. Aquí las ideas de “conjunto” y “proceso” se oponen a las acciones aisladas (la “visita”, el “informe”).

El informe social se define como:

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

Se interrelacionan los tres tiempos (pasado-presente-futuro) porque se realiza un *“análisis sincrónico de cómo es que la situación llegó hasta el punto en que se examina y qué dinámica puede seguir, es decir, interpretar el movimiento de la situación y su desarrollo tendencial”* (Escalada et al. 2001)

Es importante señalar que el informe social no es una “foto” de la realidad social. Por el contrario, es producto de una construcción que comprende acciones como seleccionar, jerarquizar, analizar e interpretar la información recogida. Se ponen en juego las mencionadas dimensiones de la intervención (teórico-metodológica, técnico-instrumental y ético-política) atravesando cada uno de los momentos del proceso de intervención, en tanto en Trabajo Social teoría, metodología y estrategia conforman una unidad.

Ahora bien, cabe resaltar que los informes sociales o socio - ambientales no poseen un formato único estandarizado en tanto persiguen diversos objetivos específicos que varían según la institución en la que se desempeña el profesional, el destinatario del informe y los resultados que se busquen, lo que en la disciplina se conoce como dimensión estratégica del informe.

Según los objetivos de la intervención profesional, se puede superar la idea de informe social e interpretación de datos desde un lente *material*, es decir, no elaborar diagnósticos que algunos autores denominan como “económicos” (haciendo hincapié estrictamente en los recursos e ingresos) y girar hacia una visión integral que incluye, integra y relaciona dinámicamente aspectos que alcanzan el entorno social, los factores subjetivos en el marco de una situación problema y a la vez permite identificar los espacios para posibles soluciones (Travi 2012). Ese entorno social comprende el *ámbito familiar* (dinámica, vínculos afectivos, comunicación intrafamiliar, distribución de tareas y del trabajo doméstico, impacto de afecciones de salud -si las hubiera- en la autonomía y cotidianidad familiar, uso del tiempo libre, historia familiar y/o la red de significados que otorga el entrevistado a las experiencias vividas y al problema de intervención, crisis/eventos disruptivos, etc), *el comunitario* (contexto urbano y hábitat en sentido amplio, participación en organizaciones de base, etc.), *e institucional* (escuela, trabajo, etc.), según corresponda a los objetivos del documento.

Aquí vale introducir algunas ideas para esclarecer lo “ambiental” del informe. Este aspecto es mucho más que la vivienda en sí misma, excede sus condiciones físicas. Comprende el escenario en el que los entrevistados desarrollan sus actividades vitales, en el que influyen y por el cual son influidos. Desde la perspectiva social, la descripción del lugar es relevante porque refiere a la dimensión experiencial del entorno, es decir a las oportunidades que éste ofrece al usuario y a la libertad de gestión de las personas respecto a su vida. Comprende una mirada del hábitat que supera lo construido, contempla la provisión de servicios urbanos básicos, la movilidad (en términos de distancia y condiciones de transporte), los equipamientos sociales (acceso al trabajo, a la escuela, los centros de salud, al esparcimiento) y se vincula también a las relaciones sociales, las identidades y las relaciones de poder.

Por ello, si bien los informes sociales guardan un formato similar, no hay un modo único de hacerlos. Varían en sus objetivos y, por ende, en su contenido; pero indefectiblemente deben

presentar una evaluación profesional -5-. Y es sobre este aspecto donde nos detenemos y proponemos considerar algunos aspectos fundamentales que hacen a una interpretación y un análisis de calidad.

La importancia de este aspecto radica en que los informes sociales no deben asemejarse a una enumeración, un listado de cosas, una descripción de datos. Por el contrario, la interpretación es una parte fundamental del documento en tanto *“aquellos que dota de rigor técnico-científico al informe social es la elaboración de evaluaciones que establezcan los nexos entre el problema observado y la cuestión social”* (Rozas 1998). Implica definir qué es un problema desde las ciencias sociales y qué no lo es y su valor es fundamental porque se da en un marco de luchas por la hegemonía de la explicación de los problemas en el arbitraje de lo social.

Asimismo, su finalidad es orientar la toma de decisiones siendo fundamental que contemple los elementos que pueden obstaculizar o incidir negativamente sobre la situación-problema (personales, familiares, vinculares, institucionales, sociales, comunitarios, etc.) y los factores positivos, protectores o resilientes. Es allí donde radica el potencial transformador de las aproximaciones diagnósticas.

La interpretación no puede quedarse en si la persona está o no en condiciones de trabajar / si cumplió o no / si se adaptó o no logró insertarse de acuerdo a lo esperado, sino por el contrario, busca explicar el por qué de la realización o no de los logros, la existencia de obstáculos (muchos de ellos que exceden a la esfera o responsabilidad individual dado que entran en juego condicionamientos estructurales y macrosociales y otros contingentes) y qué debería ser diferente para lograrlo. En virtud de esto, debemos someter constantemente a vigilancia epistemológica las categorías que utilizamos, evitando todo uso que conlleve perspectivas moralizadoras o disciplinadoras de la vida de los sujetos y que en ocasiones revisten la categoría de estigma. Para arribar a diagnósticos enriquecedores es necesario una mirada integral que permita explicar la complejidad de las situaciones sociales en las que intervenimos. Es fundamental, tanto la comprensión de los problemas sociales como el alcance de la destreza profesional para la utilización de una técnica.

La elaboración de una aproximación diagnóstica comprende la puesta en juego de diversas operaciones como analizar, relacionar, comparar, identificar variables y dimensiones, construir indicadores, conceptualizar y definir. Es decir, deconstruye y reconstruye con los sujetos para determinar el origen de la situación problema y qué preconcepciones, representaciones, prejuicios, supuestos, operan como obstáculos para reconstruir una situación superadora. Como trabajadores sociales comprendemos y establecemos nexos causales para explicar los fenómenos sobre los que se funda su intervención, a la luz de perspectivas teóricas de las Ciencias Sociales en general y específicamente desde el acervo de experiencia acumulada por la profesión.

Desde este marco teórico, cada explicación, cada término que se elija o deseche, implicará un posicionamiento teórico, ético, valorativo y político (Giribuela, Nieto 2009). Ahora bien, más allá de ese posicionamiento del profesional, es necesario subrayar que desde el ámbito académico resulta obsoleto un análisis desde un paradigma positivista que dicta que: “a una causa le corresponde tal efecto”. Asimismo, fueron cuestionadas las posiciones que suponen un enfoque familiarista conservador, es decir las que ponen el acento en la responsabilidad del propio desarrollo y bienestar en la misma familia por sobre el Estado, el Mercado y las organizaciones sociales. Las ciencias sociales avanzaron para complejizar la perspectiva y hacer el salto de una visión parcial, atomizada, a una visión integral que contemple factores desde los distintos niveles. En caso contrario, se caería en una mirada reduccionista que pone el énfasis en lo individual, perspectiva más bien ligada a supuestos del sentido común que a un análisis científico, que no sitúa

la situación-problema en contextos más amplios ni da cuenta del principio de policausalidad de los problemas sociales.

Ante esto último, resulta fundamental tener en cuenta:

- a. la Interdependencia de los problemas sociales,
- b. la relación estructural de los problemas sociales,
- c. la multiplicidad de variables que es necesario considerar al analizar un problema social o el propio concepto de vulnerabilidad social y d. la dinámica propia de la realidad social, su permanente modificación y cambio (Aylwin de Barros, Jiménez de Barros y Quesada de Greppi 1999).

En definitiva, la interpretación y ponderación de la información desde un marco de referencia teórico es lo que le otorga fundamento y validez a la intervención, mientras que la ausencia de análisis y evaluación profesional pone en riesgo el carácter científico de la misma, restringiéndola a una mera enumeración de datos.

Apreciaciones finales

En el proceso de intervención profesional se abordan las problemáticas sociales desde las interpretaciones que de éstas se realizan. En virtud de ello, resulta fundamental el reconocimiento del otro como distinto, como sujeto de derecho, con su propio relato de la realidad. Este reconocimiento se visibiliza en el informe socio-ambiental en tanto se halla vinculado con los procesos de categorización social. Es decir, el informe social es un espacio más en el que se procesan definiciones de “merecimiento” de la intervención estatal a partir de la visibilización e invisibilización de ciertas problemáticas.

Más allá de aquella visibilización/invisibilización, el léxico y formato del informe son una construcción histórica del colectivo profesional frente a las demandas sociales y por ello, no se trata de un ejercicio totalmente autónomo. En este marco, el informe social debe contener necesariamente una evaluación profesional y en la misma, resulta fundamental la presencia de aspectos básicos que se resumen en: la explicitación de la situación-problema, cómo dicho problema le afecta a esa persona o grupo, cuál es el contexto más amplio en el que se inscribe, cuáles son los factores que inciden positiva y negativamente y una propuesta de acciones a seguir o medidas a tomar.

Notas

-1- Aquí, “demanda” tiene un significado diferente al utilizado en el ámbito jurídico. Dentro de la literatura de la disciplina, *“la demanda es “una solicitud” formulada por sujetos (a nivel individual, familiar o grupal) o agentes institucionales y puede consistir en un pedido de ayuda, de asesoramiento, de información, de intervención, en los más diversos grados de precisión o generalidad. (...puede ser) “explícita y concreta”, “inespecífica y ambigua”, “de tipo material” “o inmaterial”.* (Travi 2012)

-2- a) Asesoramiento, diseño, ejecución, auditoría y evaluación de política públicas; planes programas y proyectos sociales; diagnósticos familiares, institucionales, comunitarios, estudios de impacto social y ambiental; y proyectos institucionales y de organizaciones sociales. b) Integración,

coordinación, orientación, capacitación y/o supervisión de equipos de trabajo disciplinario, multidisciplinario e interdisciplinario; c) Elaboración de informes sociales, informes socioeconómicos, sociosanitarios y socio-ambientales, informes situacionales y/o periciales; d) Intervención en contextos domiciliarios, institucionales y/o comunitarios; e) Elaboración de pericias sociales en el ámbito de la Justicia; f) Intervención profesional en instancias o programas de mediación; g) Intervención profesional como agentes de salud; h) Dirección y desempeño de funciones de docencia, extensión e investigación de grado y posgrado; i) Desempeño de tareas de docencia, capacitación, investigación, supervisión en diferentes niveles del sistema educativo formal y del campo educativo no formal; j) Dirección, integración de equipos y desarrollo de líneas y proyectos de investigación en el campo social vinculados a la producción de conocimiento en Trabajo Social, tanto en su especificidad y en la teoría social; aportes teórico-metodológicos vinculados a la intervención profesional en los diferentes campos de acción; y la identificación de factores que inciden en la generación y reproducción de las problemáticas sociales y posibles estrategias de modificación o superación; k) Participación en asesoramiento, diseño e implementación de nuevas legislaciones de carácter social; y l) Dirección y administración de instituciones públicas y/o privadas en diferentes niveles de funcionamiento y decisión de las políticas públicas. Capítulo III. Artículo 9. Ley Federal de Trabajo Social N° 27.072.

-3- En este artículo nos referiremos de modo indistinto a los informes sociales o socio-ambientales.

-4- Lo real *“no se manifiesta directamente al sujeto, sino mediatizado por una construcción teórica desde donde se lo interroga”* (Guber 1991:63).

-5- Para los fines del presente documento, tomamos como análogos los términos: “evaluación profesional”, la “aproximación diagnóstica” o “conclusión”. Esto se debe a que los profesionales utilizamos principalmente estos distintos títulos para desarrollar el análisis e interpretación de los datos recogidos.

Fuentes bibliográficas

ALWIN DE BARROS, N., JIMÉNEZ DE BARROS, M. y QUESADA DE GREPPI, M. (1999). “Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social”. Lumen Humanitas. Buenos Aires.

ESCALADA, R. M. (2001). “Teoría y epistemología en la construcción de diagnósticos sociales”. En: AAVV. El Diagnóstico Social. Proceso de conocimiento e Intervención Profesional. Editorial Espacio. Buenos Aires.

GIRIBUELA, W. Y NIETO F. (2008): “El informe social: una lectura desde el análisis del discurso”. Expuesto en II Encuentro Argentino y Latinoamericano “Prácticas sociales y pensamiento crítico”, Escuela de Trabajo Social, UNC, Córdoba.

LEY N° 27.072 - Ley Federal del Trabajo Social. Sancionada: Diciembre 10 de 2014. Promulgada: Diciembre 16 de 2014. El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en el Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley.

LIJTERMAN, E. (2015) “Quiénes escriben los informes sociales? Un análisis de la conflictividad y el malestar en el despliegue de la técnica”. Revista de Trabajo Social N° 13 FCH - UNCPBA. Tandil.

MALLARDI M, OLIVA A. (2011) “Aportes táctico-operativos a los Procesos de intervención del Trabajo Social” FCH - UNCPBA. Tandil.

MELANO, M. C (2002) “La travesía de la intervención. Teoría, método y técnicas participativas en trabajo social”. Revista Servicios Sociales y Política Social. N° 58. Madrid.

MEZA, M. (2005): “El informe social”. En: Tonon de Toscano, G. “Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social”. Editorial Espacio, Buenos Aires.

ROBLES, C. (2013) “El informe social forense. Aciertos y debilidades de la intervención profesional”, en Robles, C. (coord.) Trabajo Social en el campo jurídico. Editorial Espacio. Buenos Aires.

ROMERO, M.S / CANO, M.J. Temas en Agenda III. “Legislación, incumbencias y ejercicio profesional del Trabajo Social en la Provincia de Buenos Aires”. Colección Digital. Documentos para el ejercicio profesional para el Trabajador Social. Argentina. Diciembre 2015.

ROZAS PAGAZA, M. (1998) “Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en trabajo social”. Editorial Espacio. Buenos Aires.

TRAVI, B. (2012) “El diagnóstico y el proceso de intervención en Trabajo Social: hacia un enfoque comprensivo” en: Ponce de León A, Krmpotic, C (coord.) “Trabajo Social Forense. Balance y perspectivas. Buenos Aires”. Editorial Espacio. Buenos Aires.

TRAVI, B. (2016) “La dimensión técnico instrumental del Trabajo Social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación, el registro y el informe social”. Editorial Espacio. Buenos Aires.