

La documentación en el Trabajo Social.

El informe social

Carmen SANTOS AGUADO

INTRODUCCION

Es necesario advertir desde este primer momento que la documentación en el Trabajo Social, al igual que ocurre concretamente con el informe social, posee una fuerte y determinante orientación hacia la práctica.

Esta característica permite que sea considerado este tema, al igual que ocurre con otros muchos en esta disciplina, abierto y siempre ligado al desarrollo de nuestra sociedad actual, y concretamente a la revolución del intercambio de información y organización que ello conlleva.

Sin duda alguna, es este, el de la documentación, uno de los aspectos en los que la influencia y renovación de las nuevas tecnologías y las posibilidades que ponen a nuestro alcance, nos permitirán una apertura en otros campos de intervención profesional.

No podemos, por tanto, anclarnos en el pasado, sino incorporarnos al acelerado proceso de evolución y cambio que vive nuestro tiempo, adaptando lo positivo del mismo a nuestro quehacer profesional.

Sin embargo, y debido a este proceso de desarrollo, necesitamos de una serie de pautas que nos dirijan y se adapten a estos cambios, esto es, de una base documental que permita la entrada y modificación de nuevas alternativas, que faciliten un avance en nuestra actividad, situándola en relación al momento presente, de no ser así, nuestra actividad se convertiría en rutinaria e íntegramente desfasada.

Esta flexibilidad a la que se está haciendo referencia, permitirá a los profesionales una reflexión constante en los instrumentos y medios que emplean en su trabajo, evaluación permanente que nos dirigirá hacia la búsqueda de métodos y técnicas más científicas.

1. LA DOCUMENTACION: DEFINICION E IMPORTANCIA EN EL TRABAJO SOCIAL

Son notables los estudios sobre documentación precisando su contenido y concepto. Mencionamos entre otros algunos autores que, como se irá pre-

cisando, han sido consultados en el momento de realizar este trabajo (doctores J. L. Yepes, R. Coll-Vicent, Emilia Currás, etcétera).

Yepes¹ señala que «la documentación es un evidente apoyo al crecimiento de toda rama del saber por la vía del método científico es portadora de principios científicos y técnicos que constituyen naturalmente la base de toda documentación especializada».

De tal afirmación pueden extraerse dos consecuencias:

— La existencia de una ciencia documental a nivel generalizador y abstracto que denominaremos *documentación general*.

— La existencia de una *documentación especializada*, destinada hacia algo y para algo en concreto.

La definición que el mismo autor da sobre la documentación queda establecida en la siguiente forma: «aquella ciencia general que tiene por objeto el estudio del proceso de transmisión y recuperación de las fuentes para la obtención de un nuevo conocimiento».

Así considerada, la documentación debe su grado de generalización, objetiva, a su ubicación en el espectro de las últimas causas que hacen posible la comunicación de la ciencia, pero al mismo tiempo, ostenta un grado de generalización subjetiva cuando se pone al servicio sirviendo de apoyo a una determinada parcela del saber, en definitiva: cuando se especializa, según sigue señalando este autor.

Este último, es en concreto el caso de la documentación a la que se va hacer aquí referencia, es decir, a la especialización de la documentación en el Trabajo Social.

El Trabajo Social considera la documentación específica como un vehículo —o un medio— de tratamiento en procesos de ayuda hacia el considerado usuario o cliente del servicio.

La documentación cumple en el Trabajo Social dos funciones:

— *Interna*: Es decir, la misma documentación da carácter profesional y científico al Trabajo Social, sin documentación sería imposible preparar o desarrollar cualquier actividad profesional.

— *Externa*: En cuanto que posee un valor de testimonio en la detección de problemas y situaciones sociales, a través de la documentación profesional, probamos o acreditamos con nuestra firma, la autenticidad de un hecho o circunstancia.

Una de las características del Trabajo Social es el conocimiento de la realidad a través de los datos suministrados por los usuarios.

E. Currás² señala que un *hecho* es real cuando es demostrable, si está considerado en un entorno histórico se convierte en *suceso*, y si el suceso está representado en una relación espacio-tiempo se denomina *dato*.

Los trabajadores sociales manejan una gran cantidad de datos, elaborando mentalmente una serie de conclusiones (juicios-conceptos) que deben considerar como hipótesis, hasta poder confirmarlas en posteriores respuestas.

Evidentemente, todos estos datos no pueden quedar fijados en la memo-

ria del profesional, han de ser reflejados en unos documentos que faciliten su actividad.

Por otra parte, es necesario aclarar, que los datos no se refieren exclusivamente a un usuario en concreto, o a un aspecto determinado de la realidad; por lo general, el trabajador social atiende a un elevado número de personas a las que suele tan sólo llegar a conocer después de sucesivas entrevistas o tratamientos continuados. Para ello es necesario el desarrollo y utilización de unas técnicas que permitan el uso efectivo de los datos reflejo de la realidad, pudiendo aplicarlos a una serie de campos³ que guardan una gran relación e interés con el mismo Trabajo Social, campos tales como:

- La burocracia.
- La investigación social.
- Los sistemas de información organizada.

1.1. La documentación en la práctica burocrática

Entendemos la burocracia en este momento como una forma compleja de organización. El avance cada vez mayor del Trabajo Social en la esfera de la Administración Pública en relación al incremento de servicios y recursos sociales que dentro de la misma se han ido desarrollando, han inducido a la gestión y acercamiento por parte de los profesionales de estos recursos hacia los usuarios demandantes de los mismos.

El peligro que este hecho puede ocasionar es el proveniente de las características del sistema burocrático vigente en la Administración, donde se repiten inútilmente datos y documentos, que muchas veces se recogen sin ninguna utilidad.

El Trabajador social, por la urgente respuesta que debe dar ante la necesidad planteada, requiere de una documentación cuya utilidad quede marcada taxativamente en dos aspectos:

- Tramitación: como gestión ante la demanda concreta del usuario y/o cliente.
- Información: como base para estudios y planificaciones.

La burocracia que en esta línea de avance va generando el Trabajo Social⁴, debe facilitar la formación de una documentación racional, abierta a los cambios o modificaciones de la realidad donde se desarrolla la práctica profesional, y tendente a agilizar y solucionar los problemas que en la misma se han presentado. No existe un mecanismo mejor para ello que someter la propia documentación periódicamente a revisión en función de las necesidades y servicios, facilitando así las relaciones con los usuarios.

1.2. La documentación como base para la investigación

En segundo lugar señalamos la importancia de la documentación para la investigación en el Trabajo Social. La investigación olvidada frecuentemen-

te por los trabajadores sociales, debido a la orientación exclusivamente asistencial que mantuvo esta disciplina durante épocas anteriores, es en la actualidad un elemento indispensable en el Trabajo Social, Delcourt⁵ señala en relación a esto que la importancia está encaminada a descubrir las consecuencias a largo plazo de la actividad profesional, como el origen de los problemas con los que la misma se enfrenta.

Para abordar el proceso de investigación desde la realidad, resulta imprescindible partir de un cierto grado de conocimiento, al cual se puede llegar por dos caminos:

- Adquirirlo a través de experiencias propias.
- Adquirirlo siguiendo procedimientos científicos⁶.

La primera vía ha sido la más frecuente para los trabajadores sociales, resulta innegable que la persona que ha estado trabajando varios años en un determinado campo o aspecto de la realidad, posee, con suficiente motivo, un conocimiento de primera mano sobre la misma.

Ahora bien, no hay que olvidar que tal conocimiento está determinado por la capacidad individual, pudiendo presentar por este motivo varios sesgos de subjetivismo, siendo por otra parte, difícilmente generalizable y comparable con otras situaciones y contextos.

La segunda vía, el procedimiento científico, se perfila, pues, como la más óptima para la obtención de un conocimiento válido, intentando resolver los obstáculos anteriormente citados.

Dentro de esta opción de abordaje de conocimientos, la documentación y sus medios de recolección y transmisión son un paso decisivo en todo proceso científico.

En este aspecto se encuentra la importancia y necesidad de una correcta base documental para el ejercicio y desarrollo de una disciplina a veces tan desconocida y confundida como es el Trabajo Social.

No obstante, también es cierto que todavía en la actualidad, frente a estas dos líneas de trabajo, también existen posturas que defienden la posición contraria, es decir, negar la importancia de la investigación para los trabajadores sociales, apoyándose en la ventaja e importancia que supone para el Trabajo Social por su contacto directo con individuos, familias, grupos, instituciones y comunidades humanas.

Nosotros creemos, que la importancia de la investigación es altamente reconocida en el Trabajo Social, e incluso apoyamos la afirmación del profesor Francisco Alvira⁷ en relación a los momentos en los que la investigación social puede y debe entrar en contacto con el Trabajo Social y, puntualizando más, en relación al campo operativo propio de esta disciplina: los Servicios Sociales. Los tres momentos a los que se refiere el autor son:

— En la adquisición de los conocimientos adecuados previos al planteamiento y desarrollo de los Servicios Sociales. Es decir, la investigación intenta conocer aquellos aspectos de la realidad que interesan para la

posterior implantación de un centro de Trabajo Social, por lo tanto se trataría de:

* Realizar una estimación de las necesidades existentes a medio-largo plazo.

* Estudiar el origen y dinámica de los problemas en relación al área específica que se intenta planificar.

— En el análisis, diseño y mejora de los instrumentos necesarios en el desarrollo de los Servicios Sociales, que posibilitan un feed-back continuado. Es decir, los distintos Servicios Sociales deben recoger información sistemática, fiable, objetiva y válida. Esto implica una adecuada planificación donde quede especificado tanto el tipo de información a recoger, como el método utilizado para recopilarla.

— Y, finalmente, en la investigación evaluativa de programas y proyectos sociales ejecutados, con el fin de valorar los resultados obtenidos en función de los objetivos marcados.

La evaluación de programas y proyectos sociales⁸ es considerado en el Trabajo Social como «un proceso crítico referido a acciones pasadas con la finalidad de constatar en términos de aprobación y desaprobación los progresos alcanzados en el plan propuesto y hacer en consecuencia, las modificaciones necesarias respecto a actividades futuras».

1.3. En tercer lugar, habíamos señalado la importancia de la documentación como sistema de información.

De forma creciente, cada día constatamos más la necesidad de una información para realizar una planificación y evaluación adecuada.

La información, por otra parte, es la explosión de nuestra época. En el mundo del trabajador social, cada vez con mayor interés, se están intentando establecer sistemas de información en sus actividades diarias.

Son cada vez más numerosos los servicios creados en los últimos años cuyo único fin es la importancia en la información, bien al ciudadano, bien directamente a profesionales.

La información se ha llegado a convertir en una de las funciones primordiales del Trabajo Social por cuanto de coordinación, derivación, localización y orientación que conlleva hacia el usuario-beneficiario o cliente.

Las funciones generales de un sistema de información en relación al Trabajo Social, actualmente son⁹:

Planificación y desarrollo de políticas.

Toma de decisiones.

— Coordinación de servicios.

Funciones que enriquecen y completan notablemente las posibilidades profesionales.

Ahora bien, un sistema de información requiere:

— Una recogida de información sistematizada, que a su vez exige un proceso que va desde la clasificación sistemática hasta el procesamiento de datos (proceso que puede realizarse de forma manual o informatizada en relación al presupuesto).

— Una colaboración entre profesionales que desempeñan su labor propia en los campos o áreas de Trabajo Social, así como especialistas en informática y estadística.

Afortunadamente para ello, se ha pasado de las épocas en las que el trabajador social actuaba de forma aislada y reservada, determinando él mismo toda su actividad, así como la forma de realización de la misma, con unos conocimientos y planteamientos si no erróneos, la mayor parte de las veces escasos; entresacando cautelosamente y adoptando aquellos aspectos que le parecían acertados de otras disciplinas, sin plantearse la colaboración interprofesional.

En la actualidad dicha colaboración se encuentra ampliamente difundida, exigiendo una flexibilidad y permisividad en los diferentes planteamientos, así como una pérdida en el poder que de forma absoluta parecía detectarse desde ciertas áreas o materias.

El trabajador social, pues éste es el caso, debe mantener una postura flexible hacia otros profesionales que pueden abordar aspectos aparentemente propios, con una mayor preparación, mejorando entre ambos sin restar por ello importancia profesional a la calidad de su propia actuación profesional.

Y es que tradicionalmente el asistente social (hoy como sabemos denominado trabajador social), especie de semiconfesor, era el que guardaba los secretos, hoy sucesos o datos, de sus clientes, hoy usuarios o beneficiarios, con la innegable responsabilidad y discreción que tal actividad exigía.

En el momento actual, sin llegar a confundir la participación y distribución de tareas, así como la colaboración, con el secreto profesional, según veremos en el apartado de la ética profesional referida al informe social, el trabajador social se localiza entre el conjunto de profesionales que precisan de un sistema de información y documentación organizada, porque se encuentra en un reto constante: la justificación en la necesidad o no, de la existencia o mantenimiento de los centros, desde los que presta sus servicios.

Por otra parte, los objetivos antes señalados no podrían ser realizados si no fuera gracias a los aspectos que van a desarrollarse a continuación¹⁰:

-- Los soportes documentales.

-- Los centros de documentación y los bancos de datos.

a) Los soportes documentales, es decir, aquellos dispositivos materiales de diversa índole (fichas, encuestas, cintas) en los que la información queda consignada en forma susceptible de ser ordenada, entresacada y almacenada, utilizando un lenguaje y una nomenclatura homologada respecto al área que se estudia o documenta.

b) Los centros de documentación y los bancos de datos.

Los centros de documentación han sido concebidos con el objetivo final del conjunto de operaciones documentales: la difusión de la información.

La difusión no es sólo la respuesta a alguien aislado que formula una consulta, es la ampliación teórica de la respuesta aislada. Es poner en conocimiento de todos, incluso de aquellos que no han formulado ninguna pregunta, el material elaborado pensando en esta amplia y universal difusión.

Los bancos de datos cumplen una función capital: la difusión a gran escala.

De esta forma, el trabajador social entra, al igual que otras disciplinas, en el juego de problemas de la sociedad industrial, ligada estrechamente al desarrollo de la información, así como a la revolución del intercambio de la misma.

Si la información es una de las funciones propias del Trabajo Social es necesario un medio o medios útiles y eficaces para realizarla. *El informe social* cumple así esta función. Siendo considerado como documento específico o soporte documental del Trabajo Social.

2. EL INFORME SOCIAL

2.1. Concepto. Definición del informe social

Han sido numerosos los autores que se han ocupado de estudiar en profundidad y determinar con precisión lo que se considera documento.

Como análisis común de todas las definiciones encontradas. E. Currás¹¹ establece que en todas ellas existe una similitud en cuanto que aparece:

- - Un componente de carácter probatorio.
- - Una segunda componente que admite la necesidad de tratarse de un objeto físico y tangible.
- - Una tercera componente que supone deba reunir una finalidad informativa.

Por tanto, podemos concluir estableciendo que será considerado documento cuando tengamos la existencia de un objeto físico de carácter probatorio con la finalidad de informar.

Esta definición es más amplia que la utilizada cincuenta años atrás, que suponía que el documento debía estar escrito, dibujado o impreso sobre un soporte de papel, cartulina y otros semejantes.

Al mismo tiempo, la definición actual nos obliga a establecer unas limitaciones para poder distinguir lo que realmente pueda ser un documento.

El aspecto que sigue señalando la autora citada, limita el concepto de documento en el entorno histórico con una proyección hacia el mundo exterior, pudiendo probar o demostrar algún aspecto de éste. De esta forma,

el documento adquiere el valor, constancia y función precisa dentro de la documentación.

El informe social puede ser definido como una «forma específica de documento, en el que consta la síntesis explicativa respecto de una situación dada (pasada), emitida por el trabajador social como resultado del estudio valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado»¹².

Como se ha señalado, una de las características o determinantes del trabajador social es su conocimiento de la realidad a través de los datos suministrados por los usuarios de aquellos servicios donde desempeña su labor profesional.

El trabajador social sabe que todo dato ha sido generado por un acontecimiento y aporta una información sobre el mismo.

El profesional que diariamente actúa en la realidad, obtiene estos datos a través de las continuas entrevistas que mantiene con los usuarios, así como a través de la propia observación (sistematizada o no sistematizada) que realiza durante las mismas.

La actividad profesional está orientada por una serie de indicadores¹³: información, estudio-diagnóstico, coordinación-movilización de recursos, consejo, apoyo y conciencia y tratamiento social continuado.

De esta forma y según sabemos, el profesional no sólo debe elaborar el diagnóstico o interpretación de los datos, además y como consecuencia de la necesidad por parte del usuario de una respuesta a tal situación (demandas planteadas) debe movilizarse para conseguir ésta, al mismo tiempo que transmitir una información determinada para que sirva de base a estudios y planificaciones.

Consideramos que se consigue el primer aspecto cuando el profesional acerca el recurso disponible a la situación planteada. El informe se convierte en un *medio* o canal importante, pues actúa como soporte en el que se resumen todos los aspectos de esta problemática con el objetivo de conseguir un recurso adecuado.

A través del informe, el profesional informará a las instituciones prestadoras de Servicios Sociales –frecuentemente a los profesionales que actúan desde ellas–, encargadas de responder a tales demandas sociales, por medio de los recursos disponibles.

El segundo de los aspectos señalados trasciende al primero en la medida en la que los datos consignados en dichos informes serán utilizados por tales instituciones para la realización de estudios y planificaciones de otros servicios.

Gloria Barros¹⁴ señala, y no sin fundamento, según lo expuesto, que el informe dadas las características debe estar guiado por la teoría de la información-comunicación, en la medida que su objetivo viene determinado por el hecho de informar.

Creemos necesario puntualizar en un aspecto que, si no se ha señalado expresamente hasta este momento, aparece latente en lo expuesto, y es el

hecho que antes de pasar a informar, el profesional debe haber recogido con la mayor objetividad y validez posibles datos, es decir, el caudal de información que le llega del usuario.

Esta información recogida frecuentemente en la entrevista es favorecida gracias al establecimiento del llamado *rapport*, que permite una relación positiva, como sabemos, entre profesional-usuario.

El verdadero diálogo, la fluidez y aporte de datos se establecen a partir del momento en que ha sido establecido este *rapport*.

Recordamos tan sólo en este momento, que junto con los datos — lenguaje verbal — entre ambos existe desde el momento del encuentro toda una comunicación no verbal, transmitida a través de los gestos, maneras, vestido, etcétera.

El resultado según hemos expresado anteriormente será el estudio de todos estos datos y la valoración de la situación, lo cual será expuesto en el informe social emitido según el objetivo propuesto.

2.2. Objetivos del informe

Señalamos a continuación los objetivos que reúne el informe, definido hasta este momento como vehículo de la información, capaz de facilitarla o, por el contrario, obstaculizarla o desviarla¹⁵.

- Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada, con el propósito de paliarla o modificarla.
- Aportar información para el dictamen profesional.
- Obtener recursos sociales ya establecidos.
- Promover recursos sociales.
- Facilitar información a otro trabajador social.
- Y, finalmente, reflexionar sobre el dictamen profesional ya establecido, al reflejar todo el conjunto de datos acerca de la situación de forma escrita¹⁶.

2.3. Cualidades técnicas del informe social

Como todo documento, el informe debe poseer una estructura adecuada, de manera que permita ordenar, entresacar y almacenar la información en él consignada.

Para ello, a parte de seguir un esquema trazado, como veremos en la parte de «contenido», debe guiarse por unas reglas establecidas, utilizando un lenguaje y una nomenclatura homologada respecto del área que se estudia o documenta.

El lenguaje, la terminología profesional, es sin duda alguna una forma de código, que permite la denominación de situaciones, personas por su nombre

evitando el uso de eufemismos, y todos aquellos términos que en general se presten a confusión o a una doble interpretación.

El informe puede, según lo visto hasta este momento, dada su importancia en la actuación profesional, llegar a hacer la información más fácil, asequible o, por el contrario, desviarla, recortarla o deformarla para el receptor. Por ello, a parte del aspecto ético, que posteriormente veremos, debe mantener una correcta y puntual técnica en su realización, es decir, debe reflejar:

- Una fiabilidad de datos, evitando cifras aproximadas, puntualizaciones incorrectas, etcétera.
- Precisión en los términos.
- Claridad expositiva: hilo conductor claramente visible.
- Argumentación didáctica: omitiendo anécdotas, situaciones personales, etcétera.

2.4. Contenido del informe

El informe social, posee un contenido específico, y diferenciador frente al informe o informes emitidos por otros profesionales.

Esta facultad, o atributo, le permite ser competencia exclusiva en materia de Trabajo Social, así como de forma expresa, para los trabajadores sociales, al igual que otros profesionales o disciplinas: médicos, abogados, psicólogos, etc., disponen de otros soportes documentales específicos.

Desde los inicios de la práctica profesional hasta el momento actual, han existido diversos modelos de informe, casi siempre adscritos al subjetivismo de cada profesional y careciendo siempre de una uniformidad de criterios en cuanto a su realización se refiere.

De esta forma, el informe era un documento emitido por un profesional según su criterio de realización, sometido a unas meras pautas logísticas en relación a su estructura y determinado siempre por la finalidad del mismo: solicitar, probar o apoyar cualquier petición, que el trabajador social emitía en nombre y con pleno conocimiento de la problemática de una persona a la que conocía o trataba, etcétera.

El informe, como soporte documental de una práctica casuística, y asistencial, se limitaba en la mayor parte de los casos a referir los datos elementales de filiación (apellidos, estado civil, domicilio), los ingresos o posibilidades económicas y el conjunto de problemas, en la mayor parte de los casos, de grave consideración sufridos por el usuario y su familia.

No podemos olvidar que, durante muchos años, la asistencia social en España se mantuvo dentro de las consideraciones, de la Beneficiaria Pública, cuya modalidad de acción era dirigir la atención sólo a los indigentes, fundamentada en la caridad y cuyo objetivo era la mera subsistencia, pasando posteriormente y ampliando su atención a la Asistencia Social, cuyo

objetivo no sólo era la subsistencia sino la cobertura de aquellas necesidades básicas para cada circunstancia y etapa de la vida.

En el momento actual, en nuestro país, y con ello nos referimos al corto espacio de tiempo, pero intensamente crítico, de la profesión desarrollado a partir de los años 1979-80, se ha llevado a un análisis exhaustivo la documentación empleada por los profesionales, buscando la utilidad y prestigio profesional de la misma, dada la función que según hemos considerado antes realiza como vehículo de tratamiento en procesos de ayuda hacia el usuario para quien se trabaja.

Según esta consideración y unificando criterios en relación sobre todo a su importancia, se realizó en Madrid, a finales del año 1984 un seminario de trabajo con la participación de considerados profesionales del Trabajo Social, organizado y promovido por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, en el que de forma unánime se constató la gran variedad de modelos utilizados en el Trabajo Social y la necesaria importancia de una documentación que denotará una calidad técnica unida a un elevado grado de eficacia y utilidad. Sin olvidar, por otra parte, la imagen y prestigio profesional de quien realice tal documento.

De esta forma, se priorizó la importancia de la ficha y el informe social frente a otros documentos específicos de Trabajo Social.

El modelo de informe social propuesto por este seminario es el que se expone a continuación¹⁷, por considerarlo adecuado y completo hacia la práctica profesional. Así mismo, consideramos que tal modelo reúne los objetivos generales que como instrumento de trabajo el informe debe constatar:

— Unificación y homogeneización de una técnica, e instrumento de trabajo (medio que facilita, ayuda para el trabajo).

— Valoración de la actividad profesional cualitativa y cuantitativamente, basándose en un instrumento de rigurosa técnica y seriedad expositiva.

— Posibilidad de acceder a un conocimiento más riguroso y completo de las causas y efectos en relación a las necesidades sociales y a la comprobación de la validez de los recursos aplicados a esas necesidades.

Por tanto, el informe social comprende el análisis, estudio y dictamen profesional de la situación de necesidad manifiesta en el cliente o usuario, a través de un completo relato-estudio de las siguientes áreas referidas a tal sujeto o familia objeto del informe:

— Composición familiar.

— Instrucción y cultura.

— Trabajo y situación económica.

— Salud y cobertura sanitaria.

— Vivienda y entorno social.

— Relaciones vecinales, familiares y sociales.

— Para terminar con la interpretación y valoración de la situación, que

comprende una síntesis de los datos más significativos, y la incidencia de éstos sobre la situación descrita, así como el dictamen profesional o juicio que se emite sobre la situación y sobre los recursos necesarios, para la modificación de la cuestión planteada.

Según el contenido concreto del informe, es decir en relación al fin que se propone, el profesional deberá seleccionar aquellos ítems o apartados del conjunto total expuesto, que sean más adecuados a tal situación, es decir, deberá insistir más en aquellos que de forma directa incidan en una mayor medida en la problemática detectada, omitiendo o simplemente refiriendo de forma superficial aquellos otros que se consideren motivos o aspectos ocasionales o adyacentes.

Por tanto, el profesional deberá *seleccionar* del conjunto de datos recogidos en la ficha o historia social abierta, los más significativos, priorizando aquellos que tengan más incidencia en relación al estudio previo realizado por el mismo profesional relativos al conocimiento de las necesidades.

Como sabemos, el conocimiento de las necesidades es el punto de arranque de toda acción social. Estas necesidades manifestadas en estados de carencia de los medios para satisfacer las aspiraciones humanas, exigen por parte del trabajador social un orden de prioridad para su tratamiento. Al establecer este orden, tiene que tener en cuenta un principio básico: el de *prelación*, usado en toda planificación de trabajo, dado que hay que coordinar el nivel de necesidades con el de recursos, lo que exige una jerarquización de las mismas. Según este principio, como sabemos, el trabajador social se encuentra ante tres tipos de necesidades:

— *Preferentes*: Aquellas que gozan de mayor importancia, a las que se subordinan las demás.

— *Urgentes*: Exigen de una preferencia no jerárquica, tan sólo temporal. Las necesidades urgentes se originan por una emergencia, imprevisto o faltas puntuales de programación.

— *Ordinarias*: Aquellas que se dan de forma sistemática sin requerir, para su tratamiento habitual, una especial preferencia ni urgencia.

El profesional sabe que cualquier necesidad ordinaria, en condiciones especiales puede llegar a convertirse en preferente o urgente.

En función del estudio y prioridad de la necesidad, el trabajador iniciará su informe seleccionando los datos e insistiendo en aquellos que considere más relevantes y con una fuerte incidencia en la carencia diagnosticada o descubierta como preferente o urgente.

2.5. **Ética del informe social**

En este último apartado nos proponemos señalar de forma breve un aspecto tan amplio como es el de la ética profesional constatada en un documento de carácter específico para una profesión.

Para ello pasamos a señalar tres aspectos importantes que, a modo de reglas estrictas deben mantenerse incondicionalmente en cualquier informe social:

1. En primer lugar, nos referimos a la obligación de todo informe de ser *veraz*. Con esto no sólo queremos resaltar que debe ser objetivo, a veces, es en Trabajo Social muy dificultoso prescindir de la subjetividad; al referirnos a la veracidad que todo informe debe conllevar, estamos haciendo referencia a aspectos como:

– No omisión deliberada de datos.

– No falseamiento de los datos señalados por motivos conscientemente subjetivos para el trabajador social.

2. En segundo lugar, el informe debe ser ante todo *confidencial*. Todo dato que el usuario aporte al trabajador social, sea de carácter íntimo o no, está amparado por el secreto profesional.

Por este motivo, el informe sólo será realizado por el profesional y entregado con fines profesionales. En casos como sesiones clínicas, sesiones de evaluación o revisión de tratamientos, deben ser evitados y omitidos aquellos datos que permitan la identificación del usuario.

En relación a este aspecto, es justificable la necesidad para todo profesional de un fichero, al que exclusivamente tenga acceso, para poder recoger dichos documentos, así como la identificación e historia de los sujetos a los que se refieren.

3. Por último diremos que el informe debe ser *eficaz*, prueba de ello será su presentación en el tiempo oportuno, así como la posibilidad de encontrarse sujeto a las modificaciones que permitan su mejor comprensión por parte de las personas o instituciones a quien se dirige¹⁸.

La ética del informe social no puede traducirse en un código moral o una serie de normas a parte de la ética profesional, según el cual el trabajador social se enfrenta a su trabajo. Esta misma será su mejor pauta en el momento en que debe *informar*.

3. CONCLUSION

Para terminar se hace necesario señalar que el modelo de informe expuesto, se adapta plenamente al momento actual en el que se desarrolla la profesión en cuanto que permite:

- - Sistematizar la problemática atendida en los diferentes Servicios Sociales.

- - Sistematizar la carencia de recursos sociales detectada.

- - Detectar los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos.

- - Garantizar una correcta información.

- - Establecer una correcta coordinación de organismos, instituciones o entidades tanto públicas como privadas prestadoras de recursos.

Ahora bien, hemos de ser conscientes, precisamente por el momento presente en el que se desarrolla nuestro trabajo, que se nos está obligando a la utilización de métodos cada vez más sistematizados, métodos que precisan de un esfuerzo por modificar hábitos de trabajo adquiridos en la ejercida práctica profesional. Ambos aspectos: nuevos modelos y cambio en los hábitos no pueden ser rechazados si actuamos bajo la consideración de adaptar nuestro trabajo al momento presente, en esa búsqueda y mejora en los enfoques científicos que ha sido constante desde la aparición de nuestra profesión en su permanente devenir histórico.

BIBLIOGRAFIA

- BARROS, G.: *El informe social*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1980.
- CURRAS, E.: *Las ciencias de la documentación*. Ed. Mitre, Barcelona, 1982.
- YEPES, J. L.: *El estudio de la documentación*. Colección Ciencias de la documentación, Ed. Tecnos, Barcelona, 1981.
- DELCOURT: *Indicadores Sociales, planificación y perspectivas sociales*. Malauages, Bruselas.
- ALVIRA, F.: Ponencia sobre *Investigación Social en los Servicios Sociales*. Diciembre 1983.
- ESPIÑOZA VERGARA, M.: *Evaluación de proyectos sociales*. Ed. Humanitas, Buenos Aires 1983.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: *Dos documentos básicos en Trabajo Social*. Ed. Siglo XXI, Madrid, 1985.

NOTAS

- ¹ YEPES, J. L.: *El estudio de la documentación*. Ed. Tecnos, Madrid, 1981.
- ² CURRAS, E.: *Las ciencias de la documentación*. Ed. Mitre, Barcelona, 1982.
- ³ Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales: *Dos documentos básicos en Trabajo Social*. Ed. Siglo XXI, Madrid, 1985.
- ⁴ *Dos documentos básicos en el Trabajo Social: ob. cit.*, p. 17.
- ⁵ DELCOURT, J.: *Indicadores sociales, planificación y perspectivas sociales*. Malauges, Bruselas, p. 42.
- ⁶ *Dos documentos básicos para el Trabajo Social: ob. cit.*, p. 19.
- ⁷ ALVIRA, F.: Ponencia sobre «Investigación Social en los Servicios Sociales». Diciembre 1983 (citado en *Dos documentos básicos para el Trabajo Social, op. cit.*).

⁸ ESPINOZA VERGARA, M.: *Evaluación de Proyectos Sociales*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1983.

⁹ Dos documentos básicos en *Trabajo Social, op. cit.*, p. 21.

¹⁰ Dos documentos básicos en *Trabajo Social, op. cit.*, p. 23.

¹¹ CURRAS, E.: *Ob. cit.*

¹² *Dos documentos básicos en Trabajo Social, op. cit.*, pp. 46-47.

¹³ *Dos documentos básicos en Trabajo Social, op. cit.*, pp. 46-47.

¹⁴ BARROS, G.: *El Informe Social*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1980.

¹⁵ *Dos documentos básicos en Trabajo Social, ob. cit.*, p. 47.

¹⁶ BARROS, G.: *Op. cit.*

¹⁷ *Dos documentos básicos en Trabajo Social, op. cit.*, p. 48.

¹⁸ BARROS, G.: *Op. cit.* p. 56.