

La documentación específica en trabajo social: la historia, la ficha y el informe social

Leandra PÉREZ RIVERO*

Resumen

El artículo recuerda la importancia que tiene la documentación específica utilizada en Trabajo Social para un buen desempeño del ejercicio profesional, a la vez que alerta sobre la tendencia actual a simplificarla reduciéndola a la que es informatizada en los Servicios Sociales y olvidando otros documentos de gran utilidad como la Historia Social. Tras definir esta documentación y destacar su uso e importancia pasa a explicar sus fundamentos metodológicos, poniendo así de manifiesto sus utilidades colaterales sobre todo para la investigación. A continuación describe los tres documentos básicos, la Historia, la Ficha y el Informe Social, terminando con un breve recordatorio de la ética en la elaboración de documentos.

Abstract

This article underlines the importance of some specific documentation used in Social Work for a correct development of the professional practice. At the same time it highlights the current trend to simplify and limit it to the data processed at the Social Services information systems, forgetting other useful documents as the Social History. After defining this documentation and stressing its use and importance, this article explains its methodological foundations, highlighting its collateral uses in research. Afterwards it defines the three basic documents: the History, the File and the Social Report, ending with a short reminder about the ethics when preparing these documents.

Introducción

Durante estos últimos años se ha ido acentuando la necesidad de poner de manifiesto la importancia que tiene en el desempeño profesional la elaboración y mantenimiento de la Documentación específica utilizada por el Trabajo Social. Citaremos dos motivos que lo justifican, entre otros más que se podrían argumentar:

— Los Servicios Sociales afortunadamente han promovido la informatización de la documentación, logrando que sus profesionales y usuarios disfruten de las ventajas que aporta la tecnología moderna. Sin embargo, muchas veces, una reflexión superficial, frecuente en estos tiempos que corren llenos de prisas, puede conducir, y de hecho así ha ocurrido en algunos sectores de la profesión, a pensar que todo

* Profesora Titular de Trabajo Social. Universidad Pablo Olavide. Sevilla.

lo que hay que hacer en la recogida de la información de los usuarios es atenderse a rellenar los formularios que van a ser informatizados, abandonando la realización de la Historia Social, y perdiendo con ello la riqueza de información que el cliente puede suministrar. Se confunde la información con las tecnologías que la soportan, y se supedita aquélla a éstas, condicionando y limitando su utilidad.

— Por otro lado, el propio establecimiento de los Servicios Sociales exige la elaboración de estudios y la investigación de nuevos conocimientos, que les permitan evolucionar, desarrollarse y perfeccionarse. Esos estudios e investigaciones no serán posibles si los datos e información de partida se captan sin utilizar la metodología adecuada que ha confirmado su eficacia en el uso que se hace de ellas en otras ciencias sociales y que está a nuestra disposición.

Resulta, por tanto, necesario insistir en la importancia de esta documentación específica recordando las bases metodológicas utilizadas.

En su tarea diaria los Trabajadores Sociales están obligados a manejar una gran cantidad de información que deben, por una parte, saber obtener de las fuentes más idóneas, por otra, saber elaborar y, finalmente, por otra, saber transmitir a aquellos a quienes va destinada. El conjunto de documentos que manejan es lo que se llama la Documentación General.

Entre ella, para ayudarlos en su función específica, disponen de una

serie de documentos definidos, que se utilizan con unos procedimientos establecidos, y que al ser conocidos por todos los profesionales resultan sencillos de comprender y, por tanto, se facilita la labor de transmisión de la información. Son los que en Trabajo Social constituyen la llamada Documentación Específica, compuesta básicamente por la Historia Social, la Ficha Social y el Informe Social. Contienen toda la información significativa para su trabajo, aunque no excluyen otros documentos que personalmente sean útiles al profesional para su propia organización, como puedan ser un Registro de Entrevistas o una Ficha de Recursos y Servicios.

Puede parecer paradójico que en la era de la información, cuando la tecnología ha venido a revolucionar y sobrepasar todas las facilidades que tiempos atrás hubiéramos podido imaginar, se hable de mantener unos documentos que vienen funcionando desde hace muchos años. Las tecnologías vienen a simplificarnos los trabajos pesados, pero no alteran la metodología de obtención de la información, ni el uso que se tenga que hacer de ésta. A principios de este siglo la única forma de conservar la narración que una persona nos hacía de su vida era ir con papel y pluma y escribir lo que decía. Para ayudar en este trabajo había técnicas como la taquigrafía. Hoy día se puede ir con un grabador de mini-disc, que graba en digital, incorporar el testimonio vivo de la persona a la historia informatizada, e incluso reproducirlo por escrito utilizando un programa de conversión

de voz. Todo mucho más fácil. Pero la forma de conducir la entrevista, la utilidad que tenga, el uso a que se destine posteriormente la información, todo eso no se ha visto alterado por el hecho de cambiar los medios.

Naturalmente, el disfrute de nuevas tecnologías tiene su cruz y requiere un esfuerzo. Cuando los Servicios Sociales de Atención Primaria han mecanizado la Ficha Social ha habido que someterse a un proceso de normalización y sistematización impuesto por la propia tecnología. El beneficio es disponer de un documento que contiene datos que son muy fácilmente consultables, evaluables estadísticamente, transmisibles, acumulables e integrables en otros documentos destinados a otros usos.

Queda pues clara la apuesta por el uso de las más modernas tecnologías, y los Trabajadores Sociales deben aplicarse a utilizarlas y a estar al día en la aparición de nuevas facilidades. Pero sin que ello desvíe la atención de lo esencial en el trabajo, sin que se convierta en más importante la pluma que lo escrito.

Definición e importancia de la documentación en Trabajo Social

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». Para este autor hay, por tanto, una ciencia de la documentación que él mismo define como «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». Y también hay una documentación especializada destinada a algo concreto, resultando por un lado que la documentación en general es la que hace posible la comunicación de la ciencia, y una especializada que sirve de apoyo a una cierta rama del saber y que sin abandonar su sometimiento al método científico, se adapta mejor a las circunstancias y características del conocimiento buscado. Es el caso de la Documentación específica utilizada en Trabajo Social.

Un ejemplo de actuación profesional de un trabajador social permite comprender mejor la aplicación real de esta documentación.

La puerta de entrada a los Servicios Sociales de Atención Primaria es el Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, en otros sitios llamado sólo de Información y Orientación. Este Servicio responde al derecho que tienen los ciudadanos de estar informados sobre los recursos disponibles en la sociedad para satisfacer sus necesidades. Su función, por tanto, es proporcionar a los ciudadanos la información y asesoramiento técnico necesarios para facilitar su acceso a los recursos sociales existentes, analizando y orientando las demandas sociales planteadas.

Por consiguiente, las actividades de este Servicio son facilitar información, orientación y asesoramiento a ciudadanos, grupos e instituciones sobre derechos y recursos sociales existentes en la comunidad; estudiar, valorar y, en su caso, gestionar las demandas recibidas, tramitando las prestaciones que sean requeridas, canalizándolas a los Servicios Sociales o sistemas de protección que les puedan dar respuesta; y, finalmente, estudiar y analizar las demandas sociales y los problemas planteados con vistas a una correcta planificación de recursos y actividades que se adapten más a la realidad existente, o lo que es lo mismo, recoger la información que posibilite un conocimiento de la realidad social donde se actúa.

Así pues, este Servicio debe disponer de un Banco de Datos donde se enumeran y describen los recursos sociales existentes, de donde el trabajador social puede obtener los datos necesarios para ofrecer una solución a su cliente o para transferir su demanda. Para ello, previamente, el trabajador social ha tenido que recibir al cliente, escucharle, conocer su problema, analizarlo y proponer una vía de actuación con vistas a su solución. A lo largo de este proceso se elabora una documentación que tiene varios usos:

1. Un uso interno, para el propio trabajador social, que debe proponer un diagnóstico y una solución.

2. Un uso por las Instituciones con el fin de dar respuesta al problema.

3. Un uso por los distintos Servicios para proceder a una correcta planificación de los recursos y actividades necesarios.

4. Un uso por los investigadores que analizan el proceso de cambio y desarrollo de la realidad social, lo que permite anticiparse en la adecuación futura del sistema de protección a la evolución de las necesidades.

Cada uno de estos usos de la valiosa información obtenida presenta unas exigencias. Así, el uso interno por el propio trabajador exige disponer de los datos de una forma ordenada que le ayuden en su reflexión.

Las Instituciones que reciben información de distintos servicios elaboradas por diferentes profesionales exigen un cierto grado de normalización que las haga fácilmente comprensibles y tratables en el proceso de tramitación de la prestación.

Toda la información acumulada, sometida al tratamiento adecuado para globalizarla, integrarla y clasificarla, utilizando diferentes medios como estudios estadísticos, elaboración de índices, detección de singularidades, etc. sirve para estudiar y planificar los recursos y servicios necesarios, por lo que la información deberá facilitarse de forma que se adecúe a los distintos tratamientos a que va a ser sometida.

Por último, el uso para la investigación exige utilizar una metodología reconocida de recogida y conservación de la información. Entre otras cosas exige que en algún documento la informa-

ción se conserve con toda la frescura original de cuando fue captada, sin verse afectada por todas las distintas elaboraciones posteriores, pues determinados investigadores sociales pueden querer profundizar en aspectos en los que a lo mejor no se pensaba cuando se recogió la información, y necesitan por tanto que no se haya destruido ningún vestigio que permita investigarlos.

Otro enfoque es el que hace el Profesor Francisco Alvira ² sobre los tres momentos en que la investigación social debe entrar en contacto con los Servicios Sociales:

1. En la adquisición de los conocimientos adecuados previos al planteamiento y desarrollo de Servicios Sociales, tanto para profundizar en el origen y dinámica de los problemas humanos como para estimar las necesidades existentes a medio y largo plazo.

2. En el diseño, análisis y mejora de los instrumentos necesarios en el desarrollo de los Servicios Sociales, de manera que se propicie una retroalimentación de la información adecuada.

3. Y por último, en la evaluación de programas y proyectos sociales desarrollados y establecer el grado de cumplimiento de los objetivos previstos. Hay que recordar que la evaluación es uno de los pasos importantes del método de Trabajo Social.

En cualquier caso es manifiesta la utilidad de los documentos elaborados por los trabajadores sociales que, además de servir para tramitar las presta-

ciones necesarias, o en otras palabras, para que funcione de hecho el sistema, generan una fuente de información de utilidad a aplicaciones posteriores.

Estos documentos, con la información que contienen, quedarán normalmente en dos lugares:

— Los documentos originales, los que contienen toda la información en la forma en que ha sido adquirida en poder del profesional que la ha elaborado o en bancos de documentación reservados, para garantizar que su uso está sometido a las normas éticas que aconseja la práctica profesional.

— La información relevante extraída, pero de la que se quitan los datos y señales de identificación personal para convertirla en anónima en los Bancos de Datos, generalmente informatizados, y con un uso mucho más abierto y menos restringido.

Fundamentos metodológicos

De los tres documentos indicados, hay que decir que los datos contenidos en la Ficha Social y en los niveles descriptivos del caso en el Informe Social se encuentran todos en la Historia Social, de la cual han sido extraídos, ordenados y normalizados para que puedan ser incorporados a los Bancos de Datos informatizados. El resto de la información que contiene el Informe Social es la que corresponde a su función, ya que se trata del documento que el Trabajador social elabora

para informar a terceros sobre su opinión respecto al problema planteado y las soluciones a adoptar, por lo que se puede decir que se trata de un informe con el diagnóstico de la situación elaborado tras la reflexión sobre el contenido de la Historia Social.

Así pues, la metodología se refiere a la aplicable al documento principal, esto es, a la Historia Social, y su fundamento se encuentra en el método biográfico, de amplio uso en las ciencias sociales, y más concretamente en las llamadas Historias de Vida.

El método biográfico ha sido y es utilizado ampliamente en investigación en las Ciencias Sociales. Así, por ejemplo, la Antropología ha utilizado las biografías de personajes pertenecientes a una tribu concreta para tratar de extraer datos sobre la estructura social de la tribu, sus creencias, formas de vida, etc. Un ejemplo característico del uso del método biográfico en la investigación antropológica es el que se hizo en Estados Unidos durante los Siglos XIX y XX de las biografías, memorias y relatos de indios para la reconstrucción de las formas de vida de unas tribus que por la guerra de exterminio desencadenada contra ellos, y su posterior confinamiento, corrían peligro de desaparición, al menos con sus formas de vida originales.

Estos estudios sobre las tribus indias se iniciaron con la publicación de un ensayo de Rufus Anderson en 1825 que contenía las memorias de una mujer cherokee. El estudio de la aplicación del método biográfico en esta

etapa es de gran interés, pues presenta el aliciente de estar sometido a toda clase de influencias nefastas que podrían haberlo invalidado. La razón es que esta literatura sobre la vida de los indios se hizo muy popular, por lo que fue objeto de una fuerte explotación económica, que llevó a algunos editores a adaptar los relatos a las preferencias del público, desvirtuando su autenticidad. Ver cómo en medio de esta confusión interesada los antropólogos son capaces de realizar una labor rigurosa y separar la paja del trigo es todo un ejemplo para aprender cómo se usa el método biográfico en Antropología.

El uso en Sociología ha sido, si cabe, más amplio, pues aunque como ha señalado Kluckhohn³ las libretas de campo de los antropólogos suelen estar llenas de esbozos o de verdaderos relatos biográficos, éstas raramente han visto la luz en forma de historias de vida. La razón es que el objetivo de la Antropología está más orientado a develar las bases de constitución y funcionamiento de los sistemas socioculturales que a interesarse por las trayectorias individuales.

La producción de los sociólogos ha sido mayor porque el estudio de los problemas sociales se presta más a poner de manifiesto la participación de los distintos actores en el problema. O, quizás, estimulados por el que puede ser considerado el ejemplo más significativo del uso del método biográfico en sociología, que es el trabajo de Thomas y Znaniecki de 1920 «El campesino polaco en Europa y América», en el que

se narran las peripecias de un campesino que emigra a Estados Unidos desde un pequeño pueblo de Polonia. Describe la infancia en su pueblo como hijo de un herrero, su trabajo como panadero, su emigración a Alemania en busca de empleo y su llegada y vida en Chicago.

Los autores analizaron el entramado de relaciones que vincula la estructura social y el carácter individual. También investigaron si ciertas pautas de socialización típicas de la vida rural polaca se adaptaban o no a la vida social e individual norteamericana. A partir de entonces son innumerables los estudios sociológicos que han utilizado el método biográfico.

Entre estos cabe destacar los estudios de la marginación. Los procesos de cambio, desplazamientos y migraciones tan íntimamente ligados a las situaciones de marginalidad y pobreza en las sociedades industriales interesan cada vez más a los sociólogos. En Europa se recibe un flujo continuo de población de orígenes sociales religiosos y culturales de lo más diverso, que van desplazando poco a poco a la mano de obra autóctona por la escasa natalidad y el envejecimiento de la población. Muchos de estos emigrantes pasan por las manos de los trabajadores sociales en su proceso de integración. Las Historias Sociales que éstos hagan constituirán sin duda un *material valiosísimo de investigación* para unos estudios que tienen que descender al análisis del comportamiento sociológico de las poblaciones emigradas.

Se puede seguir argumentando más sobre la utilización del método biográfico en otras ciencias, como la Historia, donde es evidente, o en la medicina o psicología, porque se van a utilizar las aplicaciones en estas ciencias para lograr una mayor aproximación a la Historia Social.

Desde el punto de vista de la clasificación de los distintos documentos biográficos existentes, la Historia Social se aproxima más a lo que Pujadas Muñoz⁴ llama Historias de Vida. Este autor distingue en primer lugar los documentos personales de los registros obtenidos por encuesta. Entre los primeros se encuentran las autobiografías, las memorias así como toda documentación personal como correspondencia, fotografías, etc, esto es, cualquier tipo de registro no motivado por el investigador en el desarrollo de su trabajo.

Entre los registros por encuesta, Pujadas distingue, por un lado, la historia de la vida de una persona tal como ella lo cuenta, que se corresponde con los términos inglés de *life story* o el francés *récit de vie* y propone llamar relatos de vida. Por otro lado, señala la reconstrucción que el investigador puede hacer de la forma más objetiva posible añadiendo al relato de vida la información aportada por cualquier otra fuente documental, como la personal, correspondencia, etc. a la que propone llamar historia de vida, equivalente a *life history* o *histoire de vie*.

La diferencia entre la Historia de Vida y la Historia Social hay que bus-

carla en el fin de cada una de ellas. La Historia de Vida es, según Pujadas, «el relato autobiográfico obtenido por el investigador mediante entrevistas sucesivas, en las que el objetivo es mostrar el testimonio subjetivo de una persona en la que se recojan tanto los acontecimientos como las valoraciones que dicha persona hace de su propia existencia». En ella el investigador es solamente el inductor de la narración, a la que puede agregar aquellas fuentes documentales a las que tenga acceso. Un ejemplo característico es la biografía de Jenny Masterson, una anciana acogida en una residencia que se queja de su internamiento, y que sirvió a Gordon Allport⁵ para un magnífico estudio sobre las modificaciones de la vida individual como resultado de su internamiento en una institución de acogida, gracias a que llegaron a sus manos las cartas enviadas por Jenny a dos amigos de su único hijo. También Thomas y Zhaniecki utilizaron cartas de emigrantes polacos a su familia.

Pero el Trabajo Social tiene una vocación de intervención para modificar la realidad, lo que quiere decir que el trabajador social confecciona su historia para realizar un diagnóstico de la situación y proceder a aplicar unas medidas correctoras, por lo que tiene que tomar medidas que le faciliten la inmediatez de la decisión y de la acción. El objetivo de la Historia Social es la intervención social. En este sentido hay quien asimila la Historia Social a la Historia Clínica utilizada en Medicina, en cuyo caso el procedimiento de obtención de datos sería la

anamnesis médica, olvidando que en ésta la preocupación y finalidad residen en la recopilación de datos, unos síntomas objetivos, que le lleven a deducir un diagnóstico cierto, mientras que el paciente queda reducido a un mero mediador entre esos datos y el médico. Éste, a veces, ni siquiera puede utilizar al propio paciente como informador, como ocurre en la anamnesis pediátrica. Algo completamente diferente al problema planteado en Trabajo Social, donde la persona con sus circunstancias forma parte integrante del propio problema.

Más se aproxima, sin embargo, la Historia Social a la Historia Clínica que hace el médico para las enfermedades psicósomáticas, que exige una consideración bidimensional y simultánea del acontecer corporal y psíquico tal como ocurre en las psiconeurosis y en las neurosis de órganos. Para estos casos la medicina cuenta con la llamada anamnesis biográfica, cuyo propósito es poner en claro las interrelaciones existentes entre la historia vital y la historia clínica. Esto indica que se puede encontrar una mejor aproximación estudiando los documentos usados en psicología.

En efecto, la anamnesis biográfica se incorporó a la medicina de la mano de las escuelas psiquiátricas, y son estos y los psicólogos quienes han perfeccionado el método. La mejor guía teórica para construir la Historia Social es utilizar el método de la llamada entrevista psicológica de evaluación o diagnóstica. Rodríguez Sutil⁶ después de afirmar que la mayoría de los auto-

res señalan que la entrevista en psicología es el principal método de diagnóstico y aquel en que, en definitiva, se resumen todos los demás, constata la escasez de literatura al respecto, y que la que hay tiene la forma de manuales con técnicas y consejos. Esto le lleva a afirmar que la entrevista es más un «arte» que una técnica.

La Historia Social

La Historia Social es el primer documento en el tiempo de todos los utilizados en Trabajo Social. Fue Mary Richmond quien estableció la necesidad de una sistematización del conocimiento sobre la vida de los pobres y necesitados, haciéndola más científica y eficaz, teniendo en cuenta las características de la persona, su entorno social y cultural y todo según la escala de valores que la sociedad en ese momento tiene. Toda esta información no podía quedar al albur de las memorias de los profesionales o de sus notas anárquicas, por lo que se estableció la confección de la Historia.

Posteriormente se ha visto influenciada en su contenido y valoración por las teorías a las que se ha adscrito el Trabajo Social en cada momento histórico en cada sociedad concreta. Así, en unas épocas se centró más en el individuo y en otras más en la sociedad, cargando las responsabilidades y las soluciones de los problemas en mayor grado a uno u otra.

Hoy día su contenido más frecuente es el correspondiente a una

Historia Social familiar, y lo constituyen las características individuales de los miembros de una familia en su trayectoria educativa, económica, laboral, de salud, etc., así como las relaciones existentes entre ellos y con el entorno social en que están insertos. La estructura del documento se realiza por temas y, dentro de ellos, por descripción secuencial. También se adjuntan otros documentos como los informes que, realizados por otras instituciones, complementan conocimientos sobre las personas o el barrio.

Los temas en torno a los cuales se articula la Historia Social son:

- Datos de identificación del cliente.
- Composición familiar.
- Trayectoria educativa.
- Trayectoria sanitaria.
- *Evolución económica y laboral.*
- Tipo de vivienda
- Características del barrio.
- Relaciones familiares y sociales.
- Asociacionismo, etc.

Aunque los apartados del documento coinciden básicamente con los contenidos de la Ficha y el Informe Social, la forma de tratarlos es totalmente distinta, ya que el objetivo del documento así lo exige. La Historia Social recoge las raíces humanistas del Trabajo Social, y así, a la hora de, por ejemplo, describir la vivienda, el Informe y la Ficha describirán la vivienda actual, el número de habitaciones su equipamiento, etc. La Historia Social añadirá las causas de que vivan allí, otras

viviendas tuvieron antes, cuál es el grado de satisfacción de los ocupantes con la vivienda, etc. Aunque solamente se incorpora la variable tiempo, ya da una comprensión de la situación actual, y sincroniza los hechos con otros acontecimientos que puedan ser relevantes. Otro ejemplo es que la Historia respeta las expresiones empleadas por los clientes, lo que recoge «su cultura», su forma particular de nombrar las cosas, riqueza que se pierde en los otros documentos.

Siendo el cliente el centro de su atención y, respetando el principio de autodeterminación por el que el cliente es libre de escoger sus propias soluciones, el trabajador social, al realizar la Historia Social, trabaja cara a cara con su cliente, contribuyendo a encontrar las soluciones adecuadas con el solo hecho del mantenimiento de la entrevista. Es la interrelación profesional-cliente, cuya importancia ya destacó Octavia Hill en los procesos de ayuda.

La descripción que se hace a continuación sobre la forma de recoger la información para la Historia Social está basada fundamentalmente en la entrevista psicológica de evaluación o diagnóstico.

Realización y contenido de la Historia Social

Aunque existen hojas orientativas con una descripción bastante detallada del contenido que debe tener la Historia Social, en la recopilación de los datos hay que tener presente siempre la posi-

bilidad de descubrir otros menos visibles pero más significativos que sean los verdaderos motores del comportamiento y expliquen la reacción de la persona. Esta tarea es lenta y a ella se debe acceder con la mayor flexibilidad y concentración posible.

Las estrategias que ofrece la entrevista psicológica para poderlas aplicar son básicamente tres:

— La directiva, útil para obtener una información determinada y precisa referente al problema que motiva la consulta. Es la típica de la anamnesis médica. El entrevistador dirige el proceso de principio a fin, buscando una información determinada. Ésta es adecuada cuando la causa a corregir es completamente ajena a la voluntad del individuo.

— La no directiva, típica de Freud y su método. En ella el entrevistador en principio no dota de ninguna estructura al proceso, sino que es el entrevistado quien va produciendo la información según su propio hilo narrativo. La entrevista carece de estructura salvo la que el sujeto le dé. Es más propia de la entrevista psicológica terapéutica.

— La semi-directiva o semi-estructurada, que es la más característica de la entrevista psicológica diagnóstica o de evaluación. Es un modelo mixto de las dos anteriores y, por tanto, va alternando fases con una u otra, obteniendo en la fase directiva datos objetivos, muchas veces cuantificables, y en la no directiva informaciones subjetivas que permitan deducir el comportamiento del

cliente frente a su problema y la visión que tiene del mismo.

Esta última es la más recomendable para la confección de la Historia Social en la que hay que obtener una serie de datos objetivos que luego pasarán a integrar la Ficha Social, junto a otros que orienten al profesional para establecer el mejor diagnóstico posible. Aunque la Historia Social permite una gran creatividad conviene disponer de patrones o guías de la entrevista que eviten el olvido de recoger datos importantes, y resten anarquía en las fases no directivas de la entrevista.

En su desarrollo la entrevista pasa por una serie de fases de las que se pueden destacar las siguientes:

— La entrada, que es el primer contacto con el cliente, y que tiene dos momentos:

- Uno no directivo correspondiente a la contestación a la pregunta inicial «dígame, ¿qué le trae por aquí?», dicha en tono empático que facilite una respuesta fluida

- Uno segundo directivo en el que se recogen los datos más relevantes empezando por los de identificación

— La indagación, en la que se alternan fases directivas y no directivas a medida que se va investigando sobre diferentes aspectos. Así por ejemplo, después de una fase directiva de la que se obtiene la composición exacta del número y parentesco de las personas

que conviven con el cliente, se puede pasar a una fase no directiva en la que el entrevistado puede expresar su opinión sobre ellos e incluso, los sentimientos que le provocan algunas relaciones particulares.

— El encuadre, en la que el entrevistador ha elaborado internamente sus conclusiones particulares y las expone al cliente buscando su acuerdo. Estas conclusiones pueden ser tan simples como expresarle al cliente la necesidad de una segunda entrevista, si es que el trabajador social tiene que recabar otros datos o asesorarse antes de dar una solución, o puede plantear ya una primera acción inicial a realizar. En esta fase es importante que se establezca un verdadero diálogo, para lo que deberán utilizarse las técnicas adecuadas, como reclamar la devolución de la información para estar seguros de que el cliente nos ha comprendido perfectamente.

En las prácticas sobre confección de una Historia Social se deben repasar las técnicas de la entrevista que se imparten junto con las técnicas de observación y de registro y recopilación de la información en los temas correspondientes, aunque como recordatorio se pueden destacar aquí algunos aspectos:

— Hay preguntas abiertas que permiten libertad al entrevistado para elaborar su respuesta, y preguntas cerradas que implican una respuesta única. Estas últimas deben formularse con gran claridad evitando ambigüedades.

— Una entrevista semi-estructurada exige dejar espacios para que el entrevistado pueda organizar sus respuestas, por lo que hay que ser consciente del manejo de los silencios. Estos suelen provocar alguna ansiedad en el entrevistado, lo que no es malo si no llega a extremos patológicos o que muevan al desafío, pues suelen facilitar que el entrevistado se exprese con mayor espontaneidad.

— Otro aspecto a tener en cuenta es la terminología del lenguaje empleado. Lo importante es que el cliente entienda lo que se le dice, y esto se facilita usando un lenguaje próximo al que él utiliza, aunque en algunos casos, al prescindir de términos científicos que el cliente no podría entender, se produzca una cierta imprecisión desde el punto de vista científico. El uso del lenguaje especializado es imprescindible para el diálogo con otros profesionales, pero se puede obviar en el trato con los clientes si con ello se consigue mejorar la comunicación.

— Por último, hay que recordar siempre que hay que respetar la libertad de respuesta del entrevistado.

Normalización de la Ficha Social y el Informe Social

Con buen criterio, desde la creación de los Servicios Sociales se decidió dotarlos de una estructura de manejo de documentos que facilitara la atención a los usuarios, incorporando las ventajas que se derivan de una correcta informatización.

En lo que se refiere a los documentos específicos de Trabajo Social, se vio que los dos documentos que sirven de relación entre los distintos servicios y profesionales son la Ficha y el Informe Social. Son además los documentos que contienen la información más cuantificable y, por tanto, susceptible de tratamiento posterior a efectos estadísticos o de investigación.

Conscientes de la oportunidad histórica de hacer las cosas bien desde el principio, el Consejo General de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales se puso a la labor de diseño de estos documentos, convocando un Seminario de Ficha e Informe Social, y publicando en 1985 un pequeño manual sobre estos dos documentos básicos para someterlos a discusión y ofrecerlos a la Administración para la implantación de los Servicios Sociales.

Así se ha hecho en todas las Comunidades Autónomas, y en Andalucía la Ficha y el Informe Social se encuentran informatizados, es decir unificados y normalizados a través del programa SIUSS, del que se han impartido cursos para usuarios destinados a todas las personas relacionadas con el tema.

Los objetivos generales buscados con la normalización de documentos son:

- Conseguir la unificación y homogeneización de los instrumentos de trabajo
- Acreditar la tarea profesional cualitativa y cuantitativamente basán-

dose en instrumentos de mayor fiabilidad

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

En cuanto a los objetivos específicos comunes a Informe y Ficha son:

— Sistematización de la problemática atendida en los distintos servicios.

— Detección de los problemas individuales y colectivos desde criterios homogéneos.

— Garantizar una información correcta.

— Establecer una vía de coordinación de organismos, instituciones o entidades, tanto públicas como privadas, prestadores de recursos y servicios Sociales.

— Prevenir desigualdades en la prestación de recursos y servicios sociales.

— Realizar un correcto seguimiento de los problemas planteados en los servicios hasta la solución de los mismos.

— Racionalizar aplicación de recursos y servicios.

— Facilitar el conocimiento de las dificultades o necesidades del usuario en la derivación de la demanda.

La Ficha Social

Es la parte común sistematizable y cuantificable de la Historia Social.

Del tratamiento de los datos aportados por la Ficha Social se pueden obtener índices de funcionamiento de los Servicios Sociales, como por ejemplo, *duración media de los casos atendidos*, tiempos de espera en la solución de los problemas o tipos de demandas más frecuentes planteadas.

Por tanto, al ser necesario el tratamiento conjunto de datos de las Fichas, ésta se divide en dos partes:

— una que contiene los datos confidenciales de identificación personal a la que sólo tiene acceso el centro que lo trata,

— y otra destinada a formar parte, además, del Banco de Datos general.

El contenido de la Ficha Social coincide esencialmente con el de la Historia, sólo que, como se ha dicho, se extraen únicamente los datos cuantificables o sistematizables. Tiene un formato uniforme con respuestas codificadas.

El Informe Social

Este documento es la síntesis explicativa, respecto de una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado.

Una vez analizada la información obtenida y reflejada en la Historia Social, el trabajador social debe elaborar el diagnóstico o interpretación de los datos, y como consecuencia dar una respuesta a las necesidades planteadas, pasando a movilizarse para conseguir los recursos que sean necesarios.

Es en este punto donde entra en juego el Informe Social, pues a través de él se informa a las Instituciones prestadoras de recursos y a los profesionales que hay en ellas de las necesidades planteadas a aquel cliente concreto, para que habiliten lo necesario para darles respuesta.

Por tanto, los objetivos del Informe son:

- Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada, con el propósito de paliarla o de modificarla.

- Aportar información para el dictamen profesional.

- Obtener recursos sociales ya establecidos.

- Promover recursos sociales.

- Facilitar información a otro trabajador social o a otro profesional de los Servicios Sociales.

- Volver a reflexionar sobre el dictamen profesional al proceder a reflejar en el Informe todo el conjunto de datos del problema.

En cuanto a las cualidades técnicas que debe de tener el Informe, lo

más destacable es la utilización de un lenguaje profesional, con una terminología precisa, evitando el uso de eufemismos o expresiones que se prestan a confusión o introducen ambigüedad. Es decir, el Informe debe elaborarse:

- Con datos fiables, evitando cifras aproximadas, puntualizaciones incorrectas, etc.

- Con precisión en la terminología usada.

- Con claridad expositiva, con un hilo conductor claramente visible.

- Con argumentación didáctica, omitiendo anécdotas, etc.

En cuanto al contenido, la normalización impuesta corrige muchos errores de los Informes Sociales del pasado, que muchas veces se limitaban a expresar las condiciones económicas, pues iban destinados a obtener ayudas de la Beneficencia, que era lo único que había.

No obstante, la normalización no condiciona la libertad del trabajador social, que a la hora de emitir su Informe selecciona los datos que cree más relevantes y, por ejemplo, valora con entera libertad el grado de urgencia en la prestación demandada según se aprecie en la necesidad planteada. El trabajador social debe ser consciente de que nunca se podrá amparar en la estructura del documento, o en otros aspectos formales, para justificar una omisión de información o una descripción deficiente.

La Ética en la elaboración de la información

Las personas que acuden al trabajador social lo hacen con el convencimiento de que éste actúa ateniéndose a las reglas de la ética profesional y que, por tanto, va a respetar la confidencialidad de los datos suministrados. En particular, conviene recordar tres aspectos ligados a la ética profesional que tienen más relevancia en relación a la documentación que maneja el trabajador social:

— *En primer lugar la información debe ser veraz.* Es difícil sustraerse al subjetivismo a la hora de reflejar la información, y mucho más cuando se emite una opinión en un informe. Pero hay que evitar en cualquier caso que para apoyar las opiniones que se expresan se desvirtúe lo más mínimo la información.

— *Toda la información suministrada por el cliente tiene carácter confidencial y está amparada por el secreto profesional.* Por tanto, el trabajador social sólo podrá desvelar esta información en la medida en que sea estrictamente necesario para conseguir la prestación o ayuda necesaria. Cuando *suministre información para la estadística o la investigación deberá asegurarse de que la que se suministra está desprovista de toda posibilidad de identificación personal.* Si la investigación que se va a realizar requiere el suministro de información confidencial deberá recabar la autorización del informan-

te o, si esto no fuera posible, asegurarse de que el investigador va a mantener la confidencialidad exigida.

— Por último, el trasiego de información debe ser eficaz, de manera que la información y los informes se envíen a las personas adecuadas o se presenten en lugar y tiempo oportuno, evitando que por no hacerlo así se pierdan documentos, haya que repetirlos o lleguen a personas equivocadas que no tienen porqué tener acceso a la información.

Conclusión

Dentro de toda la información que utilizan los trabajadores sociales en su desempeño profesional se ha repasado la documentación que es específica de Trabajo Social, la Historia, la Ficha y el Informe Social.

Se ha visto cómo la Historia Social es el documento donde se recopila toda la información que adquiere el trabajador social y que es el documento fuente a partir del cual se elaboran la Ficha y el Informe Social.

También se ha repasado la metodología para la elaboración de la Historia Social y se la ha relacionado con la metodología seguida en otras ciencias sociales afines, confirmando una vez más el pluralismo cognitivo y metodológico característico del Trabajo Social.

Y finalmente se ha puesto de manifiesto la importancia de trabajar de forma rigurosa en la elaboración de la

información, pues es la base de la acción que permite intervenir en la realidad que es la vocación del Trabajo Social. Intervención que debe ajustarse en todo momento a lo exigido por la ética profesional como es natural, y que en el manejo de la documentación requiere una especial atención.

Notas

1. YEPES, J. L. (1981). *El estudio de la documentación*. Madrid. Tecnos.
2. Citado en *Dos documentos Básicos en Trabajo Social*. (1985) Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid. Siglo XXI.
3. Citado en PUJADAS, J. J. (1992). «El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales». *Cuadernos metodológicos n.º 5*. Madrid. CIS Centro de Investigaciones Sociológicas.
4. Op. cit., pág. 13
5. ALLPORT, G.W. (1965). *Letters from Jenny*. Londres. Hartcourt Brace Jovanovich. Citado por PUJADAS, J.J. (1992), op. cit.
6. RODRÍGUEZ SUTIL, C. (1994). «La entrevista psicológica» en DELGADO, J. H. y GUTIÉRREZ, J. (Comp.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid. Síntesis.

Bibliografía

- ALLPORT, G. W. (1965). *Letters from Jenny*. Londres. Hartcourt Brace Jovanovich.
- ALVIRA, F. (1983). Ponencia sobre *Investigación Social en los Servicios Sociales*.

- (Citado en *Dos documentos básicos en Trabajo Social*).
- BARROS, G. (1980). *El Informe Social*. Buenos Aires. Humanitas.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES (1985). *Dos documentos básicos en Trabajo Social*. Madrid. Siglo XXI
- (1986). *Un modelo de ficha social*. Madrid. Siglo XXI.
- CURRAS, E. (1982). *Las ciencias de la documentación*. Barcelona. Tecnos.
- ESPIÑOZA VERGARA, M. (1983). *Evaluación de Proyectos Sociales*. Buenos Aires. Humanitas
- FRATER, R (1979). *Recuérdalo tú y recuérdalo a otros*. Historia Oral de la Guerra Civil Española. Barcelona. Crítica.
- FRATER, R. (1991). *La formación de un entrevistador*. En SCHWARZSTEIN, D. (Comp) (1991) *La Historia Oral*. Buenos Aires. Centro Editor de América Latina.
- LÓPEZ ALLER, N., y LÓPEZ ACCOTTO, A. I. (1993). *Andares y Caminos. Historias de seis familias españolas*. I Simposio sobre igualdad y distribución de la renta y la riqueza. Madrid. Fundación Argentina.
- PUJADAS MUÑOZ, J. J. (1992). «El método biográfico: el uso de las Historias de Vida en Ciencias Sociales». *Cuadernos Metodológicos N.º 5*. Madrid. C.I.S.
- RODRÍGUEZ SUTIL, C. (1994). «La entrevista psicológica» en DELGADO, J. H., y GUTIÉRREZ, J. (Comp.) *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid. Síntesis.
- RED, N. de la (1993). *Aproximaciones al Trabajo social*. Madrid. Siglo XXI.
- SARABIA, B. (1986). «Documentos personales. Historias de vida». En GARCÍA FERRANDO, M., IBÁÑEZ Y COLS J. *El análisis de la realidad social*. Alianza Universidad
- SCHWARZSTEIN, D. (1991). *La Historia Oral*. Buenos Aires. Centro Editor de América Latina.
- YEPES, J. L. (1981). *El estudio de la documentación*. Madrid. Tecnos.