



**EL INFORME SOCIAL
COMO GÉNERO DISCURSIVO**
ESCRITURA E INTERVENCIÓN PROFESIONAL

A lo largo del proceso de formación y durante el ejercicio profesional, la elaboración de un informe social suele ser motivo de preocupación, ocupación e interpelación. En efecto, diversas inquietudes se le presentan al trabajador social: ¿qué informar?, ¿cómo seleccionar información?, ¿es conveniente priorizar información o corresponde informar todo lo que se conoce?

Poco hay escrito, sin embargo, sobre las dificultades involucradas en la elaboración de informes sociales. Una paradoja, entonces: escribimos informes, pero no escribimos sobre informes.

Ante tal zona de vacancia, este libro propone, por un lado, una reflexión acerca de las características centrales del informe social desde una perspectiva no sólo técnico-instrumental, sino también teórico-metodológica. Por otra parte, brinda una descripción exhaustiva de sus características en tanto género discursivo, así como una sistematización de los aspectos textuales que orientarán su escritura.

ESPACIO
EDITORIAL

ISBN 978-950-802-320-4



9 789508 023209

WALTER GIRIBUELA • FACUNDO NIETO

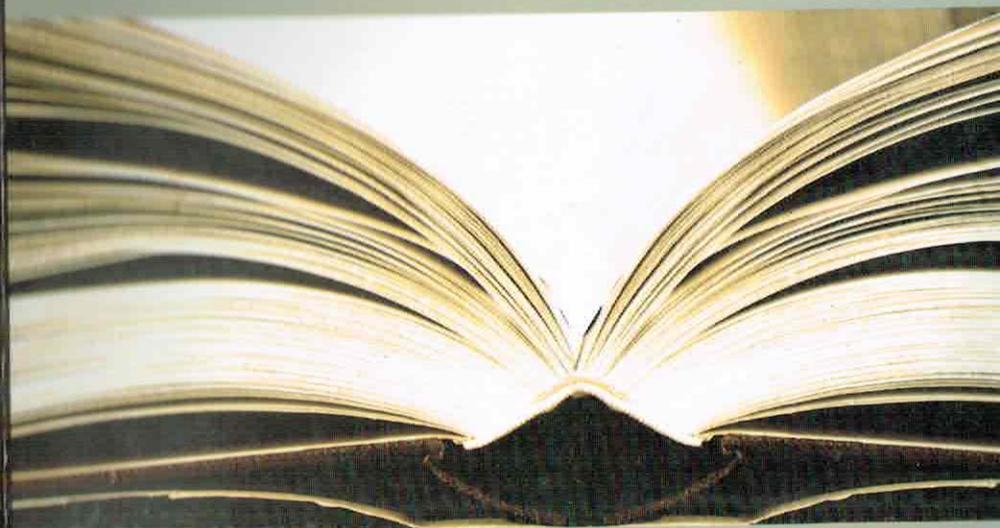
EL INFORME SOCIAL COMO GÉNERO DISCURSIVO

ESCRITURA E INTERVENCIÓN PROFESIONAL

ESPACIO
EDITORIAL

WALTER GIRIBUELA • FACUNDO NIETO

**EL INFORME SOCIAL
COMO GÉNERO DISCURSIVO**
ESCRITURA E INTERVENCIÓN PROFESIONAL



ESPACIO
EDITORIAL

**COLECCIÓN CIENCIAS SOCIALES
NOVEDADES**

Ensayos en torno al Trabajo Social

Victor R. Yáñez Pereira y colaboradores

Políticas públicas, derechos y Trabajo Social en el Mercosur

Nora Aquín - Rubén Caro (Organizadores)

Producción de conocimiento en Trabajo Social.

Una discusión acerca de un saber crítico sobre la realidad social

Ruth Noemí Parola

Las tramas familiares en el campo social

Liliana Barg

Violencia familiar. ¿Causa o consecuencia?

***Reconstrucción de los cuadros de violencia familiar desde la
intervención profesional del trabajador social***

Griselda Terrero

Comunidad, participación y socialización política.

Graciela Tonon (Comp.)

Familia, resiliencia y red social.

Un abordaje experiencial en el Trabajo Social con familias

Liliana Calvo

***La construcción del Trabajo Social en el ámbito de la
ejecución penal.***

Una mirada desde la doctrina constitucional

Puebla - Scatolini - Mamani

Cuadernos de Margen.

Tomo 3: Trabajo Social y padecimiento subjetivo

Alfredo J. M. Carballeda (Coordinador)

Acogimiento familiar y adopción.

Un aporte interdisciplinario en materia de infancia

Fabiana A. Isa - M. Susana Guasti

El informe social como género discursivo.

Escritura e intervención profesional

Walter Giribuela - Facundo Nieto

**Walter Giribuela
Facundo Nieto**

**El informe social
como género discursivo**

Escritura e intervención profesional

ESPACIO
EDITORIAL
Buenos Aires

Giribuela, Walter

El informe social como género discursivo : escritura e intervención profesional / Walter Giribuela y Facundo Nieto. - 1a ed. - Buenos Aires : Espacio Editorial, 2009.

160 p. ; 14x20 cm. - (Ciencias Sociales)

ISBN 978-950-802-320-9

1. Trabajo Social. I. Nieto, Facundo II. Título
CDD 361.3

ESPACIO EDITORIAL

editora - distribuidora

importadora - exportadora

Simón Bolívar 547, 3º p. Of. 1

(C 1066 AAK)

Ciudad Autónoma Buenos Aires

Tel.: (011) 4331-1945

E-mail: espacioedit@ciudad.com.ar

www.espacioeditorial.com.ar

Corrección: Carina Zanelli

Diseño de tapa: [estudio dos] comunicación visual

Composición y armado tipográfico: [estudio dos] comunicación visual

Coordinación y Producción Editorial: Osvaldo Dubini

La reproducción total o parcial de este libro, en cualquier forma que sea, idéntica o modificada, escrita a máquina, por el sistema "multigraph", mimeógrafo, impreso por fotocopia, fotoduplicación, etc., no autorizada por los editores, viola derechos reservados. Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

Impreso en la Argentina - Printed in Argentina.

Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

© 2010 Espacio Editorial

ISBN 978-950-802-320-9

LA FOTOCOPIA
MATA AL LIBRO
Y ES UN DELITO



*A Silvana Cherubin, Lindor Giribuela
y Agnese Bettolo (in memoriam);*

*A Mónica Giribuela y a Ignacio, Belén y Aldana Beis.
W. G.*

*A Marta Aro y Juan Manuel Nieto
F. N.*

Introducción

A lo largo del proceso de formación y luego, durante el ejercicio profesional, la elaboración de un informe social suele ser motivo de preocupación, ocupación e interpelación. Múltiples inquietudes de diversa índole se le presentan al trabajador social: ¿qué informar?, ¿cómo seleccionar información?, ¿es conveniente priorizar información o corresponde informar todo lo que se conoce? Estos y otros interrogantes aparecen a lo largo del ejercicio profesional de manera permanente ya que, sabemos, el informe social es una de las herramientas de intervención más utilizada y solicitada a los trabajadores sociales.

No es mucho el material sistematizado que se aboca a dar cuenta de los problemas implicados en la elaboración de los informes sociales. Si bien en los últimos años comenzaron a producirse algunos documentos al respecto, éstos suelen ser publicaciones de circulación no masiva, pertenecientes a profesionales docentes que, ante la necesidad de explicar en las aulas las características de los informes sociales, descubren que el material existente es escaso. Una paradoja, entonces: poco hay escrito sobre la escritura disciplinar; escribimos informes, pero no escribimos sobre informes.

En este contexto decidimos reflexionar sobre la escritura del informe social como un instrumento que, por un lado, presenta la situación de los sujetos¹ con los que se trabaja y, por

1. Cada vez que hagamos referencia a "sujeto", salvo que señalemos lo contrario, estamos pensando en el aspecto individual o colectivo que se le puede adjudicar a este concepto. Es decir, un sujeto podrá ser una persona, una familia, un grupo.

otro lado, expone la intervención profesional que se ha realizado. Además, en la mayoría de los casos —aunque en algunas ocasiones la escritura sólo se limite a informar—, el informe social se escribe para solicitar una acción concreta de parte del destinatario a fin de resolver el problema sobre el que se informa. De este modo, nada menos que de la escritura del profesional dependerá, por un lado, una determinada acción a adoptar por un destinatario a quien se intenta persuadir y, por otro lado, la situación de los sujetos involucrados en el problema y la solución del mismo. Creemos que la sola existencia de las características enunciadas nos impone la necesidad de reflexionar sobre los informes sociales, su escritura, su lectura y los efectos que ambas producen o dejan de producir. Es decir, postulamos la necesidad de considerar el informe social tanto en su aspecto instrumental, como en el estratégico y el político.

Este libro se divide en dos partes. La primera explicita las características centrales del informe social desde una perspectiva no sólo técnico-instrumental, sino también teórico-metodológica. Por esta razón se exponen cuestiones vinculadas con las consideraciones previas a la elaboración del informe social tales como el problema de las fuentes y la selección de información, las características de la exposición de la información en la escritura del informe, la situación comunicativa, las diferencias entre el informe social y otros tipos de informes del campo del Trabajo Social, y los aspectos éticos implicados en la elaboración de un informe.

La segunda parte se aboca exclusivamente a la descripción de las características del informe social en tanto género discursivo, y se centra fundamentalmente en los aspectos relacionados con su escritura. Para la descripción del informe como género hemos tenido en cuenta la perspectiva cognitivo-comunicativa de la lingüística textual adoptada por Andreína Adelstein e Inés Kuguel (2004) en su análisis del artículo de investigación científica; el trabajo desarrollado por las autoras, una exhaustiva descripción de este género académico a partir de la noción de texto como sistema de múltiples niveles

(Heinemann y Viehweger, 1991; Ciapuscio, 2003), constituyó el modelo desde el cual se abordó aquí la descripción de los niveles funcional, semántico y formal del informe social.

Por último presentamos dos apéndices. El primero está conformado por una serie de informes sociales que hemos utilizado como insumos para la elaboración del presente libro y que pueden servir como modelos del género en cuestión. El segundo apéndice contiene una serie de reglas ortográficas que pueden constituir material de consulta ante aquellas dudas que habitualmente aparecen en situaciones de escritura no sólo de informes sociales.

Este libro es producto del trabajo desarrollado en el marco del Seminario "La escritura de instrumentos técnico profesionales en Trabajo Social" a cargo de Walter Giribuela y Facundo Nieto, seminario dictado durante 2008 en la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Luján. Queremos agradecer a Alba Bernárdez, Juan Ignacio Otone e Irene Teijo, alumnos del seminario, y a las licenciadas Sandra Barros y Loana Monetta, la gentileza de cedernos algunos de los informes sociales que incluimos en el apéndice I.

La segunda parte de este libro, "El informe social como género discursivo", fue realizada por Facundo Nieto en el marco del proyecto de investigación "La enseñanza de lenguas en el nivel universitario" radicado en la Universidad Nacional de General Sarmiento. A la Dra. Inés Kuguel, directora del Proyecto, le agradecemos la lectura de la primera versión del trabajo y sus ciertas observaciones, que contribuyeron a mejorar el material.

Finalmente, queremos agradecer las lecturas y las valiosas sugerencias que hicieron tres amigas: Fabiana Carlis y Sandra Barros, licenciadas en Trabajo Social, y Martina López Casanova, Magíster en Ciencias del Lenguaje.

PRIMERA PARTE

El informe social como instrumento, técnica e intervención profesional del trabajador social

Capítulo I

Los problemas sociales en los informes sociales

Como todas las disciplinas científicas que componen las Ciencias Sociales, el Trabajo Social se debate en torno a la necesidad de cumplir con los ideales de objetividad que, en apariencia, se lograrían de manera privilegiada en las Ciencias Naturales, modelo a seguir por su "hermana menor" (las Ciencias Sociales). Este equívoco, si bien se encuentra aún presente, ha decrecido en su magnitud. Ya no es posible sostener la separación entre comprensión y explicación que asignaba a las Ciencias Sociales la posibilidad de realizar la primera pero no la segunda de las acciones señaladas, reservada con exclusividad a las Ciencias Naturales. Hoy es mayoritariamente aceptada la idea de que explicación y comprensión, "en lugar de ser dos operaciones opuestas correspondientes a dos tipos de ciencias distintas, son pasos necesarios en la tarea de dar cuenta del mundo humano" (Belvedresi, 2002:13).

El Trabajo Social, entonces, deberá comprender y explicar los problemas sociales que afectan a los sujetos atendiendo a la mirada que éstos tienen de esos problemas, a través de una visión disciplinar que incluya pero exceda el sentido común. En ello, el informe social cumplirá un lugar central puesto que será una de las instancias en las cuales se plasme lo señalado con anterioridad, instancia que podrá contribuir a la visibilidad de los padecimientos y de los aspectos fortalecidos de la población. Esto trae de suyo la imposibilidad de la intención de objetividad y transparencia que, durante mucho tiempo, se pretendió del informe social. Cada palabra que se elija, cada término que se deseche, cada explicación que se pretenda implicará un posicionamiento teórico, ético, valorativo y también político.

El informe social buscará comprender los fenómenos que afectan a determinada población, pero también buscará explicarlos, sin que ello signifique extrapolar el fenómeno a un universo mayor de manera directa. Si bien es cierto que, a partir de la lectura y el análisis de diversos informes sociales se podrá establecer una regularidad en la presencia de diferentes problemas, también es cierto que se deberá ser cuidadoso a la hora de establecer generalizaciones. Justamente, un informe social podrá aportar la singularidad que presenta una situación a la luz de una mirada general.

Como bien sabemos, los problemas sociales son complejos tanto en su análisis como en su sufrimiento. Los trabajadores sociales trabajan en el marco de los problemas sociales; incluso, para algunos autores, estos problemas constituyen el objeto disciplinar del Trabajo Social. A la complejidad mencionada debemos sumar la que presenta la elaboración de alternativas y propuestas para su superación, tarea indelegable de la disciplina.

En este escenario, la elaboración de informes sociales, en tanto documentos que dan cuenta de lo señalado anteriormente, mal puede pensarse como una tarea de rápida resolución que se realice "de un solo trazo". Todo lo contrario: la elaboración de un informe social es una tarea difícil justamente porque busca exponer las complejidades que presenta una situación social adversa que debe ser resuelta. Hoy es inviable pensar lo social desde una lectura lineal y sencilla que no contemple la presencia de múltiples miradas de otros tantos actores involucrados, que constituyen una verdadera "polifonía de voces" (Matus Sepúlveda, 1999) en torno de lo social². Esta complejidad, que en tanto "tejido de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados: presenta la paradoja de lo uno y lo múltiple" y "se presenta con los rasgos inquietantes de lo enredado, de lo inextricable, del desorden,

2. En este sentido, el desarrollo de Teresa Matus Sepúlveda (1999) expone con claridad su propuesta de una intervención profesional polifónica que presente una comprensión social compleja de la vida material.

la ambigüedad, la incertidumbre" (Morin, 1994: 94), debe entonces ser contemplada en el momento de delinear un informe social.

Etimológicamente, la palabra *problema* tiene un origen griego y refiere a "lo puesto delante", ya que es una derivación del verbo *proballo*, que significa "poner por delante, presentar". La Real Academia Española define *problema* a través de diferentes acepciones:

- Cuestión que se trata de aclarar.
- Proposición o dificultad de solución dudosa.
- Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.
- Disgusto, preocupación.
- Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos.

Como se ve, los sentidos de la palabra, si bien señalan la presencia de una dificultad o un obstáculo, no resultan suficientes para explicar la especificidad que el término adquiere en relación con los problemas sociales. Respecto de estos últimos podemos decir que, tal como señala Bourdieu (1995: 178), "cada sociedad formula en todo instante un cuerpo de *problemas sociales* considerados como legítimos, dignos de ser discutidos, publicados, a veces oficializados y, en cierta forma, *garantizados por el Estado*"³. Otros autores, como Abercrombie, Hill y Turner, entre otros, consideran que la definición del concepto de *problema social* conlleva serias dificultades por presentar las siguientes características:

- El hecho de que lo que es un problema social para un grupo puede no serlo para otro.
- Las modificaciones de los problemas sociales a lo largo del tiempo.
- La dimensión política de la definición de un problema social, que puede implicar el ejercicio de control de un grupo sobre otro.

3. Cursivas del autor.

Sin embargo, consideramos que estas características no parecerían ser *dificultades* sino rasgos distintivos y, por lo tanto, aspectos centrales a tener en cuenta cuando se definen los mismos en los informes sociales que realizamos.

Como bien sabemos, un problema privado se transforma en social (público), no por la "graciosa concesión de un sector" que decide incluir en la agenda pública un tema hasta el momento circunscripto a la órbita de lo privado, sino por el resultado de luchas y trabajo de amplios (o no) sectores de la sociedad para hacer visible una situación que requiere ser revertida o modificada, un derecho vulnerado que requiere ser atendido. En este plano, los informes sociales pueden ser una herramienta privilegiada puesta al servicio de ese fin, algo en torno de lo cual nos explayaremos posteriormente.

Los problemas sociales se ubican en la tensión entre una situación real y una situación ideal, es decir, entre las condiciones de existencia en las que se desarrolla la cotidianidad de las personas y las condiciones deseadas. Es importante destacar que la visión que los sujetos tienen tanto de la situación ideal como de la real puede diferir de la del trabajador social por los diferentes lugares que ocupan en el escenario social. En efecto, los sujetos, considerados como actores sociales, en tanto individuos o grupos que presentan una posición particular en un escenario (Robirosa, 1996: 25), pueden mostrar enfoques diferentes a los del profesional con quien interactúan⁴, y esto muchas veces genera dilemas éticos que posteriormente serán mencionados. Los problemas sociales, entonces, no residen "exclusivamente en la existencia de determinantes estructurales, sino también y necesariamente en la intervención de elementos subjetivos" (Escalada, Fernandez Soto & Fuentes, 2001:77) que también deben ser contemplados en los informes sociales.

4. Incluso diferentes profesionales pueden presentar distintas miradas entre sí respecto de la situación problema.

Capítulo II

¿Qué es un informe social?

El informe social es una de las técnicas principales que utiliza el trabajador social para exponer tanto la situación que atraviesa el sujeto con el cual se interviene como el accionar profesional ante dicha situación. Entonces a través del informe se presentan, por una parte, el problema social, la vulneración de un derecho o una necesidad no satisfecha de la persona con la que se trabaja, y por otra parte, las acciones que se realizaron, desde el Servicio Social o desde el espacio en el que se desempeña el profesional, para hacer frente al problema⁵. En este sentido, es posible afirmar que el informe social *expone* y *nos expone*: *expone* la necesidad no satisfecha o la vulneración de un derecho, concreta o potencial, de la persona o el grupo con el que el profesional trabaja, y *nos expone* en tanto hace visibles las propias acciones profesionales (inclusive deja al descubierto las inacciones) y las posiciones desde las cuales fundamenta su intervención.

El informe social pertenece al universo de lo técnico-instrumental. Sabemos que el Trabajo Social presenta, desde su constitución como disciplina científica, una relación conflictiva con las técnicas y los instrumentos. Esta relación ha implicado

5. Existen situaciones en que el profesional escribe un informe social por fuera de una institución, es decir, de manera independiente como parte del requerimiento de un sujeto; en estos casos poco frecuentes, el ejercicio de la profesión adquiere un carácter "liberal". Ejemplos de estas situaciones son el pedido a un trabajador social de informes para iniciar un trámite de adopción o para gestionar una solicitud de traslado de horas docentes de una escuela a otra.

un movimiento pendular que pasa desde la atención que la disciplina ha otorgado a las técnicas sin contemplar los fundamentos de las mismas, ni su andamiaje teórico ni su inclusión en matrices teóricas, hasta su negación absoluta, desestimando todo lo vinculado con las técnicas y desacreditando su importancia. En los últimos años, una cierta madurez disciplinar parece haberse impuesto y hoy se puede observar un consenso profesional acerca de que lo técnico-instrumental no puede entenderse separadamente de la teoría que lo sustenta, en una relación de mutua complementariedad. El informe social, entonces, debe ser entendido desde esta perspectiva.

El informe social es una técnica en tanto implica un conjunto de habilidades y procedimientos profesionales que sigue reglas establecidas y persigue un fin. Es decir que quien realiza un informe social requiere de ciertos conocimientos y de determinada pericia para poder concretar, de manera clara y por escrito, el acto de comunicar. Este acto requiere de un emisor (el profesional que realiza el informe), un receptor (la persona a la que se dirige el informe), un referente (la situación problema que se informa), un canal (en este caso, el papel escrito que sigue los caminos burocráticos pertinentes) y la posibilidad de la retroalimentación (o feedback) en la que intervienen los diferentes "filtros"⁶ tanto en relación con el emisor como con el receptor. Una de las particularidades que presenta el informe social en tanto acto comunicativo consiste en que esa retroalimentación se ve *demorada en el tiempo* ya que, al ser escrita, requiere de un proceso de elaboración mayor a la oral, y eso muchas veces entra en tensión con la urgencia que la situación informada puede requerir. Si bien mucho se discutió dentro de la profesión respecto de las urgencias y el rol del trabajador social en relación con ellas, es cierto que en determinadas situaciones el

6. Estamos haciendo referencia a las competencias culturales, las posiciones en el escenario social, la formación, la socialización, etc. Estos elementos llevan a decodificar un mensaje de manera tal que, en ocasiones, se generan malentendidos.

tiempo es algo que apremia y debe ser contemplado como una variable de relevancia.

Contrariamente a lo que se sostuvo por largo tiempo, ninguna técnica puede ser neutral (y con ello tampoco el informe social) porque se inscribe en una determinada teoría y, además, es el resultado de los valores y características presentes en el contexto histórico y cultural en el que se produce. Las técnicas son puestas en acto de conocimientos e ideas; por este motivo afirmamos que siempre se encuentran enmarcadas en una perspectiva teórica que las sostiene y que implica posicionamientos éticos y valorativos. No es posible pensar sólo en hacer, como si el hecho de elaborar un informe no conllevara una forma de ver el problema, la persona que lo padece y la profesión misma. Bourdieu señala con claridad la imposibilidad de establecer una división entre la teoría y las técnicas al señalar que tal división debe ser rechazada porque "no es posible restaurar lo concreto mediante la combinación de dos abstracciones, [...] siempre es en función de cierta construcción del objeto que se impone el método" (1995:167).

Así como sostenemos que el informe social es una técnica, debemos señalar que también es un instrumento. Se considera que algo es un instrumento cuando sirve de medio para conseguir lo que se busca, para alcanzar un determinado fin. Sin lugar a dudas, un informe social busca dar a conocer una situación problema para que se generen las acciones y se asignen los recursos materiales y no materiales tendientes a revertirla, en caso de que haya un daño instalado, o a prevenirla, si este último aún no se concretó.

El acto de informar es, en sí mismo, generador de realidades. En este sentido, podemos decir que además de una técnica y un instrumento privilegiados para la intervención, un informe social es *intervención profesional*, y que a través de él se juegan procesos de construcción de realidades y se legitiman procesos de visibilización e invisibilización de las mismas.

Los procesos de visibilización permiten poner en escena (y con ello en debate) la situación de vulneración de un derecho que padece un sujeto y que puede o no haberse instalado en la agenda pública. Si aún no fue instalado, su nominación en un

informe le permite comenzar a tener cierta existencia y es por esta razón que la presencia escrita constituye una gran ayuda en el proceso de visibilización. Si, por el contrario, se trata de un problema que ya se encuentra en la agenda pública, los informes sociales pueden funcionar como validadores otorgando importancia a la asignación de espacio y recursos a políticas públicas que garanticen la atención del problema.

Los procesos de invisibilización, en cambio, se dan por omisión, sea ésta intencional o accidental, y excluyen de la agenda pública un problema que afecta a un grupo social, particularmente a aquellos grupos sociales sujetos a relaciones de dominación que, al ser "olvidados" en los informes, pierden una posibilidad valiosa para revertir la situación negativa por la que atraviesan. Eso implica, además, una cuota de complicidad profesional con el padecimiento de las personas afectadas. Si, tal como venimos sosteniendo, el lenguaje construye realidades, el hecho de no nombrar una situación colabora en la no visibilización de éstas.

A partir de lo señalado podemos decir entonces que el informe social es un documento escrito, producto de un posicionamiento teórico y ético, que da cuenta de una determinada situación particular en un contexto amplio o general y que, a la vez, presenta el accionar del profesional que interviene en el abordaje de dicha situación. Uno de sus rasgos distintivos es que, además de esta doble función informativa, presenta una de tipo apelativa, puesto que se realiza mayoritariamente con el objetivo de generar acciones. Además de presentar información, el informe suele incluir algún pedido al destinatario que esté ajeno a la potestad del profesional y que se desprenda de la exposición realizada en el documento en cuestión. Es decir, se informa *para algo*, y ese *algo* debe estar claramente explicitado en el cuerpo del informe⁷.

7. Es importante señalar que los denominados *Informes de Actuación* adquieren particularidades que serán oportunamente desarrolladas y que no cumplen, en sentido estricto, con lo mencionado en este párrafo.

Es necesario que un informe social presente una serie de características que garanticen que el destinatario pueda comprenderlo. Esas características consisten en la claridad, la concisión, la completitud y la consistencia.

Claridad. Debe atenderse a la presentación de la información de manera tal que el destinatario del informe social pueda comprender plenamente el sentido y significado de lo expresado. En ocasiones, la complejidad de las situaciones hace que la claridad sea un criterio difícil de lograr, pero a partir de él se evitarán ambigüedades en la comprensión y así se facilitará el conocimiento de lo que se desea exponer sin que esto implique la simplificación de la situación informada. Este criterio es de vital importancia ya que el destinatario deberá decidir sobre acciones a tomar en base a la información aportada. Un informe cumple con el criterio de claridad cuando su objetivo, su pedido y la argumentación que lo sostiene se comprenden cabalmente sin necesidad de solicitar ampliación de la información vertida.

Concisión. Este criterio, frecuentemente confundido con el de brevedad, busca que se explicité todo lo necesario para que el destinatario del informe comprenda la magnitud real del problema, pero evitando los hechos anecdóticos, las explicaciones innecesarias, las digresiones inconducentes. Se pretende así presentar un razonamiento completo utilizando todas las palabras necesarias, pero evitando la inclusión de elementos inconexos o sin relación directa con el problema social que se expone. La concisión implica tomar en cuenta una economía de palabras que garantice la expresión exacta y completa de lo que se precisa manifestar.

Completitud. Estrechamente relacionado con el criterio anterior, éste destaca la importancia de contar con la totalidad de la información necesaria para comprender lo planteado en el informe, a partir de la presentación explícita de aquella en el documento. Es decir, no se debe dar por sobrentendido ni por conocido

ningún hecho o aspecto, error que suele ocurrir por la proximidad que el profesional tiene con el sujeto respecto del cual elabora el informe. Un informe social cumple con este criterio cuando su conclusión (sea ésta una solicitud o no) se desprende de manera lógica de los enunciados vertidos en el mismo.

Consistencia. Sostenemos que un discurso, en este caso un informe social, es consistente cuando presenta coherencia entre la exposición de los hechos particulares y la de los rasgos generales de la situación problema. La consistencia alude entonces a la exposición clara de las características distintivas y centrales de la situación presentada, contextualizada en un escenario mayor que la incluya y condicione.

Algunos tipos específicos

Si bien todos los informes sociales presentan características en común propias del género al que pertenecen, es importante hacer mención a los rasgos distintivos de dos tipos específicos de informes sociales que se diferencian del resto por el objetivo particular que persiguen: el informe de actuación y el informe de proceso grupal.

1) El informe de actuación

Se identifica de este modo a aquella producción escrita que realiza el profesional del Trabajo Social para dar a conocer su actuación profesional así como el análisis y la justificación de la misma. En el informe de actuación se presenta tanto la situación problema que se abordó como el accionar profesional, con la peculiaridad de que profundiza este último aspecto. Si, tal como señalamos anteriormente, el informe social *expone* la situación problema y *nos expone*, en esta modalidad la exhibición del accionar profesional es marcadamente superior. Por lo general suele tener como destinatario a un superior (mediato

o inmediato) u otro profesional (colega o no) a quien se deriva la atención del caso⁸ en el que se estaba trabajando.

Por las características mencionadas, un informe de actuación suele tener una extensión considerablemente mayor que el que se realiza para informar la situación problemática por la que atraviesa una persona, debido a que el trabajador social deberá profundizar la descripción y justificación de las acciones profesionales realizadas en el marco de su abordaje. En este sentido, podemos decir que es un instrumento de "defensa" del espacio socio-ocupacional y de revisión de la construcción del mismo.

Este tipo de informes, lamentablemente, es poco considerado por el colectivo profesional y suele realizarse sólo a pedido de un superior; de este modo se subestima la capacidad que tiene el informe de actuación de dar cuenta de la trayectoria de la intervención profesional en momentos tales como el de realizar una supervisión o una derivación a otro profesional.

2) El informe de proceso grupal

Tal como su nombre lo indica, este tipo de informe tiene la particularidad de dar cuenta del devenir por el que ha atravesado un grupo en un determinado período de tiempo. Por esta razón se debe prestar especial atención a las diferentes fases o momentos por los que ha pasado el grupo. Esto implica que deben presentarse los avances y retrocesos propios de la vida de un grupo, los cambios de roles que se observaron en su interior, los emergentes y su interpretación, etc.

Las dificultades mayores de este tipo de informe pueden identificarse en relación con dos aspectos. El primero de ellos se vincula con lo señalado en el párrafo anterior respecto de las

8. Al hablar de *caso* estamos haciendo referencia al asunto que se está presentando en el informe. No estamos equiparando este término con el de *persona*, ni estamos utilizándolo en el sentido de uno de los métodos clásicos del Trabajo Social.

modificaciones en forma de avances y retrocesos en el devenir grupal. Como este tipo de informes debe comunicar un proceso y no sólo un resultado, suele ser sumamente difícil atender al criterio de claridad en la información cuando deben presentarse en un único documento diferentes situaciones que expongan los cambios sucedidos a lo largo del tiempo.

El segundo de los aspectos tiene que ver con que, si bien el objeto respecto del que se informa es el grupo, deben presentarse además las particularidades distintivas de sus integrantes, particularidades que han tenido algún tipo de incidencia en el plano de lo grupal. De esta manera, la cantidad de información que se presenta en los informes de proceso grupal es tal que si no se logra una exhaustiva organización de la misma puede tornarse una prosa incomprensible. Este tipo de informes, entonces, suele requerir de una profunda tarea previa de reconstrucción y de elaboración de borradores antes de su versión definitiva.

Por último, es necesario explicitar el lugar teórico desde donde se trabajó, ya que las diferentes matrices teóricas respecto de lo grupal pueden arrojar análisis sumamente dispares. Si bien esto es algo que puede suceder en los diferentes tipos de informes, por lo general en otros suele ser suficiente la explicitación del marco teórico desde el cual se realiza el análisis del problema. Por ejemplo, si realizamos un informe sobre una situación de violencia, haremos mención al marco teórico utilizado pero no necesariamente al porqué del uso de la técnica de entrevista para el abordaje del problema. En los informes de proceso grupal, en cambio, además del tema suele ser conveniente explicitar y justificar la metodología grupal utilizada en el abordaje y en el análisis que se presenta en el informe, ya que de esta manera se facilita la lectura al destinatario y se evitan confusiones innecesarias. En el ejemplo anterior, si estamos haciendo referencia al devenir de un grupo de mujeres víctimas de violencia, suele ser esclarecedor mencionar tanto el marco teórico del área temática —en este caso la violencia hacia la mujer— como el posicionamiento respecto del análisis grupal (por ejemplo, el de la propuesta de Pichón Riviére).

Capítulo III

Consideraciones previas a la escritura

Fuentes directas e indirectas

Si, como venimos sosteniendo, el informe social es un acto comunicativo, debemos ser extremadamente cuidadosos en su elaboración, tanto en lo relativo a su contenido como a su escritura. Este documento, escrito en lenguaje técnico con la intención de dar a conocer problemas sociales que afectan a un sujeto y con la intención de generar acciones al respecto, requiere de un trabajo con diferentes fuentes previo a su escritura. Por eso es necesario contemplar algunas cuestiones que se ponen en juego.

La primera de ellas se vincula con la importancia de contar con registros elaborados en las diferentes intervenciones, que contribuyan a recordar distintos aspectos tanto del problema que padece el sujeto con el que se interviene, como la direccionalidad de la intervención. En el momento de comenzar a delinear un informe, estos registros acuden en auxilio del profesional, y le evitan de esa manera el inconveniente de tener que confiar exclusivamente en su memoria. La mayor o menor minuciosidad del informe dependerá de la profundidad y riqueza de los registros que, de este modo, resultan una fuente privilegiada de información.

La información que contienen los registros proviene, por un lado, de la observación del profesional y, por otro lado, del testimonio oral de los sujetos. La elaboración de un informe social implica, entonces, dos pasajes: uno, de la oralidad a la textualidad —de la oralidad al registro—, y el segundo, de una escritura a otra —del registro al

Informe. Al realizar un informe es necesario, entonces, leer y reformular los hechos oportunamente registrados en notas de campo, historias sociales, constancias previas de actuaciones, crónicas, etc.

Los trabajadores sociales se encuentran obligados a manejar diariamente gran cantidad de información. Para poder ser utilizada luego, ésta precisa ser registrada, ordenada, elaborada y analizada puesto que muchas veces la extensión temporal de las intervenciones hace que aspectos de un discurso que parecieron irrelevantes en un momento se transformen en centrales en otro. Un registro incompleto, inadecuado y erróneo implica exponer al sujeto con el cual se trabaja a la situación de tener que repetir hechos de su vida que no son sencillos de verbalizar, lo que además puede llevarlo a interrogarse acerca de si su relato tiene importancia o no para el profesional actuante. De más está señalar la impronta negativa que esto puede generar en la autoestima de las personas y en el aspecto vincular que establecen con el trabajador social, aspecto vital a la hora de planificar una intervención emancipadora.

Los relatos rara vez siguen un orden cronológico en su enunciación. Incluso algunas veces se ve dificultado el orden lógico, ya que determinadas asociaciones propias del discurso oral imponen una linealidad difícil de seguir para un oyente poco atento. Queda claro que no se debe pretender que la persona con la que se trabaja entregue la información con un orden impuesto. De hecho, su priorización arroja también información: cómo dijo y en qué momento dijo (o no dijo) algo, no es un detalle ni un aspecto a desatender. Por eso, al darle un orden cronológico posterior, será recomendable indicar también en qué momento se obtuvo la información y quién la aportó: una persona, un miembro del grupo familiar, la persona en un encuentro grupal, etc. Los siguientes fragmentos extraídos de informes sociales ejemplifican lo señalado⁹:

9. Los fragmentos de informes sociales que se citan en los diferentes capítulos han sido extraídos de los informes sociales incluidos en el Apéndice I de este libro. Los datos fueron modificados con el fin de preservar la identidad de las personas e instituciones involucradas.

La información recabada se obtuvo a partir de una entrevista domiciliar que se realizó el pasado 20 del corriente, en horas de la tarde, en la casa donde habita el estudiante de referencia, ubicada en Corrientes 9999, depto. N, Barrio de La Paternal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires [...]

Según refiere, desde niño demostró su interés por la pintura y en otras oportunidades había intentado comenzar una formación vinculada al arte, pero barreras arquitectónicas impidieron el acceso a la educación formal en esta área [...]

Como se puede observar, el primer fragmento transcrito ubica al destinatario en el escenario en el cual se obtuvo la información que se le presenta: el domicilio particular del entrevistado, y el día y horario en que se realizó la entrevista. El segundo fragmento presenta con claridad quién es el que emite la información a partir de la utilización de un verbo de decir: es el estudiante quien *refiere*; esto deja en claro que la aseveración respecto de su interés por el arte y los problemas en la formación corren por cuenta del entrevistado.

Por otra parte, a esta *fuentes directas* que es el registro deben sumarse otras que, sin haber sido obtenidas a partir del contacto directo de quien realiza el informe con la población, permiten dar cuenta de la situación a informar: las *fuentes indirectas*. Son ejemplo de ellas los diversos indicadores sociodemográficos que permiten caracterizar el contexto más amplio donde se desarrolla el problema, documentos generados por instituciones, informes de otros trabajadores sociales, etc.

La información obtenida de fuentes indirectas también requiere de una interpelación permanente: por más confiable que sea la fuente, la información es procesada por personas y, por lo tanto, falible; mal haríamos en tomar a ciegas algún dato por el solo hecho de provenir de un organismo "prestigioso". Un dato es tal a partir de una construcción intelectual del analista y está impregnado de su intencionalidad y del marco contextual desde donde se realiza dicha construcción. Como sostiene Escolar, "el dato no es lo dado. [...] el dato se construye a

través de una perspectiva y, en consecuencia, la obtención de información a través del mismo no necesariamente sirve como verificadora de hipótesis" (2000:184).

Este último aspecto, el del dato como proceso y producto de la racionalidad humana, está íntimamente vinculado con la necesidad de análisis de la información. Debemos aportar, en los informes sociales, información que permita observar lo micro y lo macro social como dos niveles de una totalidad. La importancia de realizar mediaciones adecuadas es central para evitar así incomprensibles pasajes de los "grandes conceptos" a la "realidad concreta" del sujeto con quien se trabaja, y exponer de esta manera la particularidad de cada padecimiento o situación, en un contexto general mayoritariamente excluyente. En el siguiente fragmento de un informe social puede observarse la vinculación señalada:

En resumen, hablar de adopción es referirse a la institución de protección familiar y social cuyo fin principal es dotar al niño de una familia donde pueda desarrollar su integridad psicofísica teniendo en cuenta el interés superior de aquel. La Convención Internacional de los Derechos del Niño, la Niña y del Adolescente, considera en su Preámbulo que "los principios de la libertad, la justicia y la paz en el mundo se basarán en el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e indeclinables de todos los miembros de una familia humana". Otro de sus párrafos, define a la familia como "grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos los miembros y en particular de los niños, quienes deberán crecer en ella en un ambiente de felicidad, amor y comprensión...". Para el matrimonio Díaz-Méndez, la adopción es un hecho trascendente y esperan poder llevarla a cabo como un modo de acceder a la paternidad y maternidad. El vínculo que se establece entre ellos se presenta como una necesidad familiar madura de formar con el otro una unidad para todo lo atinente al proyecto futuro de crianza de los hijos.

El primer párrafo presenta el posicionamiento de quien redacta el informe en torno a la adopción y contextualiza la misma a la luz de convenciones internacionales. El párrafo siguiente presenta cómo este aspecto general cobra particularidad en la familia Díaz-Méndez, vinculando adecuadamente las dimensiones de la generalidad y la particularidad.

Por último, es importante destacar que tanto la información obtenida de fuentes directas como indirectas estará signada por dos aspectos: el conocimiento respecto de la problemática teórica en la que se enmarca la situación que debe informarse y las conjeturas que se realizan respecto del problema social que afecta al sujeto. A partir de ambos se podrá llevar a cabo la correspondiente selección de la información a incluir, priorizando aquellos datos que se consideren relevantes para la comprensión de lo informado.

La selección de información

Por lo general, la extensión de las intervenciones, sostenida en la complejidad y dificultad que implica la intervención en lo social, conduce a que el profesional cuente con gran cantidad de información. Sin embargo, no toda esa información es necesaria para elaborar un informe social, sino que se utiliza sólo aquella que permita al destinatario comprender cabalmente la situación, sin abundar en aspectos anecdóticos poco conducentes y sin develar información suministrada al trabajador social en el marco de la relación profesional que en nada impacta sobre la situación problema respecto de la que se informa.

Muchas veces, el hecho de escoger la información a incluir en el informe social suele ser una tarea que presenta dificultades que se simplifican con el intento de reproducir *todo* lo conocido sobre la situación que se está informando. Tener presente el motivo del informe, la razón por la cual se informa algo, constituye un eje vertebrador tanto para seleccionar las mejores estrategias

discursivas como para priorizar la información relevante. Para ello, dar respuesta a la pregunta acerca de para qué se informa suele ser de gran importancia, ya que en la búsqueda de la respuesta se encontrará el camino para alcanzar el objetivo propuesto. En el siguiente ejemplo podemos observar cómo, al plantearse con claridad el objetivo del informe, no resultará difícil seleccionar la información a incluir:

El presente informe tiene la finalidad de comunicar a usted la situación socioeconómica y ambiental por la que atraviesa la señora Juana Noemí Morales. Dicha persona se presentó en este Centro en distintas oportunidades para solicitar una vivienda estable y permanente dada su condición de indigente.

Si lo que se busca es *comunicar la situación socioeconómica y ambiental que atraviesa la Sra. Morales*, queda claro que se presentará aquella información que permita al profesional caracterizar esa situación, es decir, información relativa a la situación laboral, el nivel de ingresos, hábitat, grupo conviviente, etc.

Debemos hacer una aclaración: si bien postulamos y defendemos la autonomía que le compete al profesional al diseñar un informe social, sabemos que en determinadas instituciones hay formas impuestas, formularios prediseñados mediante los cuales se pretende homogeneizar los informes. Al respecto, es importante señalar, por una parte, que no existen protocolos acordados respecto del informe social (algo que requiere de un debate disciplinar previo en torno de su conveniencia o inconveniencia), razón por la cual, en principio, no podrían imponerse determinadas formas que lleven a "encajar" lo informado en un determinado formato. Por otra parte, si se decide aceptar la conveniencia de respetar un formato institucional, nada impide que el profesional se extienda en aspectos no contemplados en la información requerida por el formulario. No conocemos formulario alguno para la elaboración de un informe social que señale taxativamente la prohibición de incluir más información

que la pauta. Por el contrario, creemos que tanto el hecho de presentar otra información relevante no prevista por el formato como la negativa fundada y por escrito a complementar aquella que se considere innecesaria o invasiva pueden llevar a replantear la que se indica como elemental o básica.

Los criterios que señalamos a continuación pueden constituir una guía para la selección de información.

Pertinencia de la información. La Real Academia Española señala que la cualidad de pertinente es aquella que hace referencia a lo "pertenciente o correspondiente a algo", es decir, a aquello que le es propio a una persona o a una situación. Diremos entonces que la pertinencia de la información se juega, en el informe social, en la relación entre el objetivo que este último persigue (dar a conocer una situación, solicitar un recurso o servicio, etc.) y la información que es necesaria para que el objetivo se cumpla. Por tal motivo deberá eliminarse toda aquella información que resulte innecesaria. Puede haber información sumamente trascendente en la vida de un sujeto que, sin embargo, para la escritura de un informe, no sea relevante. Si se solicita, por ejemplo, la inclusión de una familia en un plan de entrega de medicación para enfermos de TBC, probablemente poco importe en este caso el señalar que quien cumple el rol materno en la familia fue víctima de violencia familiar. Este dato, claramente significativo para la historia de vida de la mujer, poco aporta en relación con la situación que se informa, ya que la asiste el derecho de recibir la medicación por ser enferma de tuberculosis, de modo que no existe necesidad de exhibir en esta ocasión el hecho de que la mujer haya sido víctima de violencia; así se evita, además, una sobreexposición de su situación.

Fiabilidad. Sostenemos que una información o un dato tienen la cualidad de ser fiables cuando son creíbles, fidedignos, sin errores intencionales. Estas características deben ser consideradas durante la elaboración de un informe a fin de sostener una solicitud o pedido a través de información de cuya veracidad no existan dudas, porque si se cuestiona la información que sustenta el pedido, éste carecerá de toda legitimidad. En este sentido, debe tenerse en

cuenta el señalamiento preciso de cuál es la fuente de la cual se obtuvo la información. Veámoslo en el siguiente ejemplo:

En el interior de la vivienda se observa un living a través del cual se ingresa, una cocina amplia, dos dormitorios, un baño, un ambiente utilizado como comedor y escritorio y un pequeño lavadero interior. Uno de los cuartos está destinado como espacio para ser ocupado por el o los niños que puedan formar parte del proyecto de familia.

En el extracto de este informe puede verse con claridad que el trabajador social es quien *observó* las características de la vivienda. Si bien su estrategia consiste en "ocultarse" detrás de formas verbales impersonales ("se observa"), queda claro que debió estar ahí para poder dar cuenta de la distribución espacial señalada y que, así como él, cualquiera que se haga presente en el domicilio en cuestión podrá observar lo mismo. Si, en cambio, no hubiera podido hacerse presente en el domicilio o hubiera preferido no hacerlo por alguna razón, seguramente habría escrito:

El Sr. Sergio Díaz manifiesta que el interior de la vivienda está conformado por un living a través del cual se ingresa, una cocina amplia, dos dormitorios, un baño, un ambiente utilizado como comedor y escritorio y un pequeño lavadero interior. Uno de los cuartos está destinado, según refiere, como espacio para ser ocupado por el o los niños que puedan formar parte del proyecto de familia.

La información aportada en el informe social, por lo tanto, debe estar libre de errores, tanto en el nivel de sus contenidos como en el de su escritura, aun cuando la situación requiera de cierta urgencia. Para ello deben extremarse los cuidados de modo que los hechos presentados y los datos de los sujetos involucrados se presenten sin alteraciones o cambios tendenciosos (aquí, una vez más, los registros previos son un soporte de vital importancia).

Capítulo IV

Destinador y destinatario

Los informes son diversos en cuanto a su contenido, su extensión, su estructura formal, etc., pero siempre se realizan previendo un destinatario, a quien se desea o precisa dar conocimiento de algo o solicitar una determinada acción. Los informes sociales suelen tener como destinatarios, entre otros, a:

- Una instancia superior: el responsable del servicio en el que desarrollamos nuestra actividad profesional; un responsable de otro servicio; el director de una institución; un juez que atiende en una causa; etc.
- Un colega: otro trabajador social, a quien se quiere dar conocimiento de la intervención profesional realizada con un sujeto, solicitar una intervención conjunta, proponer una derivación, etc.
- Otro profesional: el representante de una disciplina diferente del Trabajo Social, a quien se proporciona información con la misma intención que en el caso anterior.
- Referentes institucionales: personas de la comunidad que, por el lugar que ocupan en una institución o en la mediación de un recurso, requieren cierta información.

En cualquiera de los casos es de vital importancia expresar con claridad el destinatario del informe, señalando tanto su nombre como su cargo o función y dependencia institucional. En algunas ocasiones se hace sumamente difícil poder cumplir con el primer requisito (el del nombre). En ese caso, y agotadas todas las instancias para averiguarlo, se puede obviar el mismo pero es imprescindible que se señale con claridad la función —el cargo— de quien debe recibir y leer el informe, evitando el "a quien corresponda" o el "Sres.

Servicio Social de la Institución X". Esto es así por dos tipos de razones fundamentales, unas del orden de lo ético y las otras del orden de lo práctico.

Las primeras se relacionan con el hecho de que en un informe social se vierte información privada de la vida de las personas y ésta debe ser preservada por todos los medios posibles. Al estar correctamente dirigido evitamos que la información sea conocida por personas ajenas al problema y protegemos, de esta manera, la confidencialidad de los datos. En caso de que el informe llegue a otras manos y se proceda indebidamente a su lectura, la claridad en la identificación del destinatario permitirá solicitar que se apliquen las sanciones correspondientes. Si, como señalamos anteriormente, el informe se inicia con la frase "A quien corresponda", para saber a quién le corresponde debe procederse a la lectura del mismo; en cambio, al estar dirigido al "Responsable del Servicio Social de la institución X", no cabrán dudas de quién debe leerlo y, de ser necesario, será el destinatario quien lo derive a un tercero para su atención.

Las segundas razones, aquellas de orden práctico, se vinculan con la función apelativa del informe. Si, tal como sostenemos, en su gran mayoría los informes incluyen un pedido, el mismo debe estar dirigido a una persona determinada. Identificar claramente al destinatario evita que su responsabilidad en el accionar se diluya.

Veamos el siguiente ejemplo:

Hurlingham, 6 de octubre de 2008

*Señor Carlos Adrián Pizzoni,
Administrador General del Instituto de la Vivienda
de la Provincia de Buenos Aires.
S/D*

Al estar organizado de este modo el encabezamiento, no caben dudas de que aquel a quien se informa es el Administrador General del Instituto de la Vivienda de la Provincia de Buenos

Aires en su carácter de tal, y que será él el responsable a quien se le solicita algún tipo de acción. De este modo se ahorra el tiempo de evaluar a quién implica el elíptico "a quien corresponda" y se preserva la información de lo vertido en el informe, tal como se señaló precedentemente.

En cuanto al emisor o destinador, resulta fundamental destacar que la *única* persona habilitada para realizar un informe social es un asistente o trabajador social matriculado, y que es de su exclusiva responsabilidad y competencia lo que allí se vierta. En ningún caso un superior o quien contrate al profesional puede indicar qué información debe contener u omitir un informe ni cómo debe hacerse, ya que quien lo rubrica y avala con su sello es el único responsable de la información que allí figura. En este sentido, las leyes que regulan el ejercicio profesional son claras al respecto. Por ejemplo, el artículo 5 de la Ley 10751 de la Provincia de Buenos Aires¹⁰ señala:

Los dictámenes y demás actos efectuados en su ejercicio profesional serán válidos en toda actuación ante autoridad pública o entidad privada, sin más requisito que la rúbrica y sello del profesional habilitado, matriculado ante el colegio respectivo.

Como señalamos, no desconocemos que algunas instituciones o dependencias presentan un formato preestablecido para la presentación de informes; por eso creemos que no está de más recordar que los profesionales del Trabajo Social no sólo tienen la potestad de implementar las técnicas e instrumentos con los que desarrollan su ejercicio profesional, sino que también les corresponde el diseño y ajuste de los mismos.

10. Si bien se tomó como referencia la ley de ejercicio profesional que rige en la provincia de Buenos Aires, es importante señalar que cada provincia tiene su propia ley. Sería sumamente provechosa una legislación que regule el ejercicio profesional en el ámbito de la República Argentina, que hasta la fecha no pudo obtenerse.

Tampoco podemos ignorar las presiones para que en el informe social figure o se omita determinada información. En estas acciones queda claramente demostrado el poder que puede implicar la elaboración de este documento porque, si no fuera así, ¿por qué se intentaría su manipulación? Como venimos sosteniendo, es indudable que el discurso *construye* una realidad por parte del sujeto que enuncia, es decir, por el profesional. Esta situación resulta particularmente significativa si tenemos en cuenta el hecho de que los instrumentos a través de los cuales interviene el trabajador social no son meros escritos personales, sino que cumplen una función social y buscan generar acciones concretas en los sujetos involucrados; de allí el "interés" de superiores y empleadores por intervenir indebidamente en su formulación.

Lo señalado se vincula de manera directa con la autonomía del profesional, es decir, con la capacidad para darse normas a sí mismo sin influencia de presiones externas o internas. Bien sabemos que esta autonomía es relativa porque siempre se pone en juego el encuentro del propio accionar con el de otros, con las mismas o diferentes lógicas, pero debemos tener presente que el profesional se encuentra amparado tanto por las leyes de ejercicio profesional como, en los casos que corresponda, por la Ley 22140 (Régimen jurídico básico de la función pública) y su reemplazante, la Ley 25164 (Ley marco de regulación del empleo público nacional). En ambas se señala con claridad que los integrantes de cuerpos colegiados mantienen la autonomía que les confiere la ley que regula el ejercicio.

La primera ley buscaba regular la tarea de aquellos trabajadores que se desempeñan en el ámbito público, y abordaba las funciones o atribuciones asignadas por el empleador, que en este caso era el Estado. Allí se expresaba en el artículo 2, inciso g, que se exceptuaba de tal regulación, entre otros, a quienes fueran parte de cuerpos colegiados. Los trabajadores sociales, en tanto integrantes de un colegio profesional, se encontraban incluidos en dichas excepciones:

ARTICULO 1º.- El presente Régimen comprende a las personas que en virtud de acto administrativo emanado de autoridad competente, presten servicios remunerados en dependencias del Poder Ejecutivo Nacional, inclusive entidades jurídicamente descentralizadas. Asimismo es de aplicación al personal que se encuentra amparado por regímenes especiales, en todo lo que éstos no previeran.

ARTICULO 2º.- Se exceptúa de lo establecido en el artículo anterior a [...]: g) los miembros integrantes de los cuerpos colegiados, las autoridades superiores de las entidades jurídicamente descentralizadas, los funcionarios designados en cargos fuera de nivel en los organismos centralizados y el personal comprendido en convenciones colectivas de trabajo.

La segunda ley fue promulgada en el año 1999 y sustituyó el anterior "Régimen jurídico básico de la función pública" de la Ley 22140. La nueva ley conserva la excepción de reglamentar la actividad laboral de quienes se encuentren formando parte de cuerpos colegiados, tal como se lee en el artículo 3 del Capítulo I, "Marco normativo y autoridad de aplicación", del Anexo A de la ley de referencia:

ARTÍCULO 3. - La presente normativa regula los deberes y derechos del personal que integra el Servicio Civil de la Nación. Éste está constituido por las personas que, habiendo sido designadas conforme lo previsto en la presente ley, prestan servicios en dependencias del Poder Ejecutivo, inclusive entes jurídicamente descentralizados. Quedan exceptuados de lo establecido en el párrafo anterior: a) El Jefe de Gabinete de Ministros, los Ministros, el Secretario General de la Presidencia de la Nación, los Secretarios, Subsecretarios, el Jefe de la Casa Militar, las máximas autoridades de organismos descentralizados e instituciones de la Seguridad Social y los miembros integrantes de los cuerpos colegiados.

En resumen, los trabajadores sociales, en tanto miembros de un cuerpo colegiado (el Colegio Profesional de Asistentes o Trabajadores Sociales), cuentan con elementos legales para hacer frente a las presiones impuestas desde diferentes ámbitos de poder. De ahí que el destinador de un informe social podrá decidir, de acuerdo con su criterio profesional, qué información incluir y cuál omitir en un informe social.

Capítulo V

Aspectos éticos implicados

Las diferentes acciones y reflexiones que se desarrollan en el marco de la intervención profesional no son *neutras*. Implican un posicionamiento teórico, ético-político y epistemológico que se juegan en una totalidad aunque, en ocasiones, se aislen con fines didácticos. En este marco creemos importante incorporar una breve reflexión respecto de los aspectos éticos presentes en la elaboración de informes sociales.

Cuando se escribe un informe social se realizan selecciones y exclusiones: unos conceptos en lugar de otros, unas palabras y no otras, determinada información en desmedro de otra. Todas estas elecciones implican consecuencias que impactan, directa o indirectamente, en el problema que se está abordando e informando y, por supuesto, en los sujetos involucrados.

En ocasiones, las decisiones en torno a la selección y presentación de la información ubica al trabajador social ante un dilema ético: ¿Qué profesional no se cuestionó sobre la conveniencia o no de aportar cierta información? ¿Quién no dudó sobre si incluir algún dato en un informe pensando en la utilización que se haría de la información vertida? ¿Cuántas veces un profesional se detiene largo tiempo para decidir el concepto con el cual identificaría la situación que está informando? Los dilemas son esas situaciones en donde nos vemos obligados a elegir una alternativa dejando de lado otra u otras; están presentes a lo largo de toda la intervención profesional, y el momento de elaboración de un informe social no es una excepción. Cada elección que se realiza respecto de cómo redactar y presentar la información, cada decisión que se toma sobre qué aspecto priorizar o enfatizar, puede repercutir directa o indirectamente tanto en la cotidianidad de las personas respecto de

las cuales se informa como en la decisión final del destinatario del informe. Si se toman decisiones acertadas en cuanto a la priorización de información, a la valoración profesional de la misma y a las estrategias discursivas empleadas en el informe, seguramente el resultado será el previsto. En cambio, si las decisiones son desacertadas, probablemente esto conduzca a la adopción de acciones contrarias a las pretendidas. A todas luces, esta situación implica un aspecto ético que no podemos desatender.

Por otra parte, la posibilidad de incluir las situaciones particulares en una mirada más abarcativa que las trascienda constituye un imperativo ético-político que aporta a la visibilización de los diferentes problemas sociales. En este sentido, el informe social puede convertirse en un instrumento privilegiado a la hora de hacer visibles estas situaciones, colaborando en el ingreso o afianzamiento de diferentes temas en la agenda pública. Si bien los informes se elevan a un tercero que debe preservar la confidencialidad de lo que en él se vierte, el hecho de que se pueda contar con información que dé cuenta de la dimensión cuantitativa y cualitativa de un problema es una herramienta de incalculable valor, que muchas veces se desestima. Los informes sociales, en este sentido, tienen mucho por aportar. ¿Qué pasaría si, ante cada situación de vulneración de derechos que se atendiera, el trabajador social presentara un informe? ¿Cuáles serían las consecuencias de elaborar informes de actuación donde se incluyeran datos cuantitativos y cualitativos de la atención profesional en los diferentes servicios? No podemos permitirnos la respuesta sencilla del *no se puede hacer nada o nada cambiaría*.

Melano aborda aspectos de lo planteado con anterioridad y sostiene que "el conocimiento acumulado por una profesión avanza sustantivamente si recupera lo obvio, lo naturalizado, lo invisible, si es capaz de construir nuevos objetos de investigación, *definir nuevas cuestiones y debatirlas*" (1998: 94)¹¹. Esta

11. Destacado en el original.

recuperación de lo obvio es un espacio más en donde se impone con fuerza no sólo la vigilancia epistemológica sino también la *vigilancia ética*, ya que en ocasiones la familiaridad con el objeto produce prácticas de naturalización que se traducen en invisibilización.

Por otro lado, este contacto directo con la cotidianidad de los sujetos, nos acerca al riesgo de lo que Moro, retomando a Dick Pels, identifica como "falacia metonímica":

Que los propios intelectuales (y su producción teórica) se asuman como directamente representativos de los sectores que pretenden representar (proletariado, pobres, negros, mujeres, jóvenes, etc.). El ejercicio de funcionar como mediadores de sentido, puede resultar muy tentador para adoptar una posición similar, que nos haga enamorar de nuestro "objeto de estudio" y provoque una identificación que, como señala Pels, puede conferir una gran autoridad a los representantes, pero redundará en una desaparición de los representados (Moro, 2000: 138).

En los informes sociales frecuentemente se corre el riesgo de perder ese espacio privilegiado de "traer la voz de quien padece", y se la reemplaza exclusivamente por la voz de quien conoce al que padece. Creemos que esto, lejos de paralizar al trabajador social, debería actuar como imperativo para la realización de un constante ejercicio de elucidación, tal como claramente propone Mario Heler.

Un último aspecto ético sobre el que queremos reflexionar se vincula con la confidencialidad de la información: la información que el trabajador social tiene acerca del problema que padece una persona y respecto de la cual realiza un informe social está amparada en el marco de la confidencialidad que le otorga el secreto profesional. Al incluirla en un informe social, el profesional no viola esa confidencialidad, sino que la extiende al destinatario del informe. Es decir que la información vertida sólo deberá ser conocida por la persona a la que se dirige el informe,

quien tiene la obligación de reserva. Es por este aspecto que insistimos en la importancia de conocer el destinatario. Si es un colega u otro profesional, sabe por su formación de la importancia y obligación de la reserva (aunque nunca está de más recordarlo). Si por alguna razón el destinatario no fuera colega u otro profesional, la información vertida debe ser la estrictamente imprescindible¹².

En este sentido, es menester asegurar el resguardo de los informes sociales dentro de una institución en lugares adecuados para tal fin. Por eso es ampliamente discutible el afán informatizador en el que estamos inmersos: no nos estamos pronunciando en contra de la elaboración y conservación del informe en computadoras, pero no podemos "pasar por alto" la confidencialidad de lo vertido en el informe. Hasta tanto no se aseguren los mecanismos que garanticen la inviolabilidad de la información consignada en un medio electrónico, toda precaución será escasa. Precaución que deberá extenderse, inclusive, en el modo de entregar al destinatario el informe: el profesional deberá asegurar la preservación del secreto de lo expresado hasta el momento en que el informe llegue a manos del destinatario evitando, por ejemplo, su envío a través de fax, que puede implicar el pasaje por numerosas manos hasta su llegada a destino.

12. Por ejemplo, en un informe de actuación dirigido desde el Servicio Social a un directivo de una ONG empleadora al finalizar un año, se podrá dar cuenta de lo realizado allí, pero preservando las identidades de las personas atendidas y las características particulares de las situaciones abordadas que le permitan identificarlas.

SEGUNDA PARTE

El informe social como género discursivo

Capítulo VI

El informe social como género discursivo

Desde el punto de vista discursivo, el informe social presenta dos características fundamentales, una interna y otra externa: por un lado, es el producto de un determinado ámbito de la actividad humana y, por otro lado, es un tipo de enunciado relativamente estable. En efecto, en primer lugar, el informe social se relaciona con la esfera del Trabajo Social; surge de la intervención de un profesional en el marco de un problema social particular. En segundo lugar, presenta un formato textual que, si bien admite importantes variaciones de acuerdo con la situación en la que se lo utiliza, tiene rasgos lingüísticos que permiten identificarlo rápidamente como un informe social. Ambas características—su vinculación con una esfera de actividad específica y su relativa regularidad textual—hacen que el informe social constituya un *género discursivo*.

Un género discursivo es un tipo relativamente estable de enunciados que cada ámbito o esfera de la actividad humana se encarga de elaborar. Se trata de un "molde" o un formato de textos que los hablantes pueden reconocer por presentar ciertas recurrencias lingüísticas. Así, cuando un hablante oye la expresión "había una vez...", sabe que el género al que pertenece el texto que así comienza es un cuento infantil, así como cuando leemos la expresión "me dirijo a Ud. con el fin de solicitarle tenga a bien..." inmediatamente reconocemos allí una solicitud formal. Son ejemplos de géneros discursivos, entonces, el cuento de hadas, la solicitud, el chiste, la crónica, la receta de cocina, la nota de opinión, la anécdota... Dentro del ámbito específico del Trabajo Social, los géneros discursivos más frecuentes, además del informe social, son el registro, la crónica, la entrevista, la historia social.

Tres son los elementos constitutivos de todo género discursivo: el tema, la estructura y el estilo. Los temas de un género abarcan el conjunto de los referentes o asuntos posibles a ser tratados por un determinado texto; la estructura consiste en la organización formal de las partes constitutivas, y el estilo es el conjunto de recursos tales como, por ejemplo, el tipo de vocabulario o los procedimientos retóricos. Un texto perteneciente a un determinado género no puede hacer referencia a cualquier tema, ni admite cualquier estructura ni cualquier estilo; por ejemplo, un cuento de hadas no puede tratar el tema de la despenalización del aborto, una receta de cocina debe respetar la estructura "1) lista de ingredientes, 2) modo de preparación" (y no a la inversa) y una carta familiar difícilmente presente un estilo formal (nunca finalizaría con la expresión "Saludo a Ud. atte.").

En cuanto al informe social, pueden observarse las siguientes características en relación con cada uno de los elementos constitutivos del género:

- a) El tema. Los informes sociales presentan una importante variedad de temas que hacen referencia a situaciones problemáticas. Así los informes sociales tratan sobre, por ejemplo, problemas económicos de los individuos, necesidades sanitarias, violencia familiar, situaciones de abuso, conflictos laborales, etc.
- b) La estructura. El informe social está organizado en tres partes: presenta una introducción, un desarrollo y una conclusión. Las tres partes están precedidas siempre por la indicación de lugar y fecha y por el nombre y pertenencia institucional del destinatario del informe, y seguidas por los datos y la firma del trabajador social que ha tenido a su cargo la escritura del texto.
- c) El estilo. En el informe social se utiliza un registro lingüístico formal y se procura poner en un primer plano la información y suprimir las marcas de subjetividad. Por esta razón, algunas características estilísticas del informe con-

sisten, por ejemplo, en el uso de la tercera persona, verbos en modo indicativo y oraciones declarativas.

Pensar el informe social como un género discursivo es fundamental para su escritura, porque nos permite comprender que su elaboración, si bien admite cierto margen importante de variabilidad, sigue una serie de pautas textuales que inevitablemente deben cumplirse. Escribir un informe social, entonces, consistirá en una práctica diferente que la de escribir una crónica o una historia social o un registro. En los siguientes capítulos señalaremos cuáles son los rasgos textuales específicos que caracterizan el informe social.

Capítulo VII

Las funciones textuales

Todo texto desempeña siempre una determinada *función*, es decir, cumple un papel determinado en el marco de una situación comunicativa. Una de las funciones textuales principales del informe social consiste en transmitir información: el destinador comunica a su destinatario ciertos datos, o bien desconocidos por este último, o bien como si su destinatario los desconociera. Por esta razón, el informe es un género discursivo que tiene una *función informativa*: coloca en un primer plano la información que pretende dar a conocer: el modo en que está conformada una familia, las características de una vivienda, una situación concreta de violencia familiar, los problemas laborales de un individuo, por ejemplo.

Sin embargo, la función informativa está subordinada a otra función predominante: la de persuadir al destinatario. El informe social no pretende solamente informar, sino además generar una acción concreta. El destinador no busca simplemente que el destinatario tome conocimiento de la situación informada sin más; se trata de persuadirlo para que actúe en un determinado sentido. Los datos expuestos tienen, en última instancia, una *función directiva o persuasiva*: el informe social es un instrumento diseñado especialmente para generar una transformación en el estado de cosas que se describen y, por lo tanto, los datos expuestos a través de los cuales se informa una situación concreta funcionan como "pruebas" que intentan demostrarle al destinatario la necesidad de esa transformación. Es así como, por ejemplo, la narración detallada de una situación de violencia familiar está destinada a persuadir a la autoridad destinataria del informe para que actúe de acuerdo con las sugerencias del destinador; si un informe detalla las características

de una vivienda precaria, no es sólo para explicar al destinatario los detalles de la construcción, sino porque persigue que el destinatario otorgue, por ejemplo, un subsidio para solucionar los problemas edilicios de los habitantes; si se informa acerca de una situación de abuso, no es sólo para poner al destinatario al tanto de este hecho, sino también para que el destinatario intervenga y resuelva esa situación.

Si bien la totalidad del informe social tiene la función de dirigir o persuadir, es posible afirmar que en algunas partes del informe predomina más una función que otra. En efecto, en la introducción y el desarrollo del informe social predomina la función informativa, mientras que en la conclusión la función predominante es la directiva. Es en la conclusión donde el destinador explicita la necesidad de que su destinatario realice una determinada acción.

Las funciones puntuales de las partes textuales

En el informe social es posible reconocer tres partes textuales: una introducción, un desarrollo y una conclusión. A grandes rasgos podemos afirmar que la introducción anticipa el problema al destinatario; en ella se presenta el contenido global del informe. El desarrollo despliega la información más relevante sobre el problema informado; por lo tanto, allí se expondrán los datos obtenidos por el profesional durante su intervención. La conclusión presenta las opiniones profesionales acerca del problema; es aquí donde se evalúan los datos y se explicita la necesidad de la intervención del destinatario. Como hemos señalado, mientras que en la introducción y en el desarrollo del informe social predomina la función de informar, en la conclusión la función de dirigir o persuadir cobra mayor relevancia.

Cada una de las partes textuales (introducción, desarrollo, conclusión) presenta, además, una serie de *funciones puntuales*

les relacionadas con las funciones principales de informar y de persuadir. A continuación presentamos las funciones puntuales más recurrentes en cada una de las partes textuales del informe social.

1) La introducción

En la introducción del informe social se presentan las siguientes funciones: exponer los objetivos del informe, presentar la metodología utilizada y anticipar el problema a informar.

a) Exponer los objetivos del informe

Si bien la función predominante del informe es la de dirigir o persuadir, el destinador no explicita como objetivo el intento de influir en su destinatario, sino el comunicar al interlocutor una determinada situación. Algunas de las expresiones a través de las cuales se presenta esta función puntual son las siguientes:

El presente informe tiene por objetivo comunicar la situación de...

La finalidad del presente informe consiste en exponer datos acerca de...

El presente informe ha sido elaborado con el fin de responder a la pericia solicitada...

b) Presentar la metodología utilizada

En la introducción se menciona cuáles son los modos utilizados para recabar la información que se expondrá en el desarrollo. En ocasiones, el destinador formula una explicación más detallada de la metodología o una fundamentación de ésta. Algunas fórmulas a través de las cuales se comunica esa metodología son las siguientes:

La técnica utilizada para relevar los datos aquí presentados fue la entrevista semiestructurada [...]. Se diseñó una entrevista semiestructurada para plantear desde el investigador los ejes de diálogo...

Se realizó una entrevista en domicilio puesto que este método permite conocer las condiciones materiales de existencia del grupo familiar.

c) Anticipar el problema

La introducción anticipa brevemente y con precisión cuál es el problema que busca comunicarse. El siguiente fragmento ejemplifica el modo de anticipar el problema a informar:

El informe se ha realizado como consecuencia del rechazo de una solicitud de Movimiento Anual Docente por razones de índole familiar formulada por...

A continuación presentamos, a modo de ejemplo, la introducción completa de un informe social:

El presente informe tiene la finalidad de comunicar a usted la situación socio-económica y ambiental por la que atraviesa la señora Juana Noemí Morales. Dicha persona se presentó en este Centro en distintas oportunidades solicitando una vivienda estable y permanente dada su condición de indigencia.

La información recabada fue obtenida a través de dos entrevistas realizadas durante el mes de agosto del corriente año, una en este Centro y otra en el Hospital San Bernardino de esta localidad, y revela que la mencionada señora carece de vivienda, que está obligada a vivir de la mendicidad, que tiene problemas de salud, que carece de familiares y de cualquier otro tipo de red social. La complejidad de su situación derivó en que actualmente deba residir en las instalaciones del Hospital antes mencionado.

2) El desarrollo

En el desarrollo del informe, el destinador despliega de manera ordenada los datos obtenidos en su investigación preliminar. No se trata de la exposición de la totalidad de los

datos recabados, sino solamente de aquellos que se vinculan de manera directa con el objetivo del informe. Por lo tanto, antes de comenzar con la escritura del desarrollo, el trabajador social realiza un trabajo de selección y de exclusión de datos para incorporar aquella información sin la cual no quedaría fundamentada la recomendación que llevará a cabo en la conclusión.

La estructura del desarrollo del informe depende directamente de la índole del problema a informar; en este sentido, no es posible describir un formato textual prototípico para el desarrollo de un informe puesto que existe un importante margen de variabilidad de acuerdo con cada caso concreto. Es posible señalar, no obstante, la recurrencia de dos funciones puntuales vinculadas, a su vez, con dos secuencias textuales que suelen presentarse en esta parte textual: *describir* (objetos, personas, situaciones) y *narrar* (un hecho).

En efecto, en muchos casos el destinador se ve obligado a desarrollar un trabajo descriptivo; esto implica que debe desplegar una serie de rasgos que caracterizan elementos de muy diversa índole de acuerdo con el problema en cuestión: pueden constituir objeto de la descripción una vivienda, un barrio, una estructura familiar, una serie de acciones, etc. En otros casos, el núcleo del desarrollo está constituido por la narración de acontecimientos; el destinador construye un relato que puede consistir en, por ejemplo, una historia de vida o un hecho de violencia. En suma, en el desarrollo de su informe, el destinador necesita presentar características de objetos y de situaciones y, además, relatar acontecimientos puntuales vinculados con lo que se informa.

A través de las funciones de describir (objetos, personas, situaciones) y de narrar (un hecho), el destinador pone al destinatario en conocimiento de una determinada situación. Esas descripciones y narraciones desempeñarán una función significativa en la construcción de las "pruebas": es a través de ellas que intentará persuadir a su destinatario de adoptar una determinada medida respecto del problema informado.

A continuación presentamos un ejemplo de las funciones puntuales mencionadas:

a) Describir (objetos, personas, situaciones)

La familia reside en una casa de dos plantas, de dos ambientes (sin contar la cocina ni el baño) ubicada sobre una calle de mejorado. La planta baja tiene 1.50 metros x 1.50 metros, y está ocupada con materiales de construcción, por lo que lo que se utiliza como vivienda es exclusivamente la planta alta. A ésta se accede por medio de una escalera caracol de chapa muy angosta y sin baranda.

b) Narrar un hecho

El último episodio de violencia se dio en el marco de una discusión a raíz de la denuncia; el Sr. López rompe un cuadro y la amenaza de muerte con un resto de vidrio del mismo; la Sra. Gómez, al intentar protegerse, cae por la escalera caracol y se lastima la espalda. Una vecina interviene llamando a la ambulancia, la trasladan a la Guardia del Hospital XX...

3) La conclusión

Hemos señalado que la función informativa se concentra en la introducción y el desarrollo, y la función directiva o persuasiva predomina en la conclusión. Es en la parte final del informe donde el destinador manifiesta más explícitamente sus opiniones: en la conclusión, el destinador interpreta, opina, evalúa y recomienda. Por lo tanto, la conclusión del informe contiene las siguientes funciones: analizar los datos desplegados en el desarrollo, especificar el marco teórico, plantear la hipótesis, recomendar cursos de acción y saludar formalmente al destinatario.

a) Analizar los datos desplegados en el desarrollo

Si en el desarrollo se exponen los datos vinculados con el problema, en la conclusión se lleva a cabo el trabajo de análisis e interpretación de esos datos. Ésta es la razón por la cual en

esta última parte del informe predomina el uso de términos específicos del Trabajo Social: *roles de género, proceso de victimización, fase de "luna de miel", situación de riesgo, elemento facilitador, integridad psicofísica*, etc. Los términos de la disciplina nombran las diferentes categorías de análisis a través de las cuales el trabajador social interpreta la información desplegada en el desarrollo; de ahí que esa terminología constituya un indicio lingüístico de la función de análisis que se realiza en la conclusión.

A continuación presentamos algunos fragmentos en los que se observa la función de análisis de datos:

se observa a partir del relato de la Sra. Gómez la repetición del ciclo de la violencia familiar en el que se distinguen con claridad, luego de episodios agudos de violencia física, las manifestaciones relacionadas con la fase de "luna de miel" (como son las promesas de cambio y el pedido de perdón)

Es factible observar a simple vista que este matrimonio está constituido por sujetos nutricios...

De acuerdo a los datos antes expuestos, se infiere que el proyecto a desarrollarse se constituirá en una fuente laboral y de ingresos para los integrantes del grupo emprendedor y sus familias.

b) Especificar el marco teórico

Como en la conclusión se interpretan datos a partir del uso de determinadas categorías de análisis, el destinador suele explicitar el significado preciso de esas categorías y las fuentes de donde las ha tomado, es decir, especifica el marco teórico utilizado en el análisis de la situación.

A diferencia del desarrollo, en la conclusión generalmente no se citan las palabras de aquellas personas a las que se ha entrevistado, sino las palabras de especialistas y autoridades académica y socialmente legitimadas. El texto incluye aquí elementos de diversa índole –teorías, conceptos, categorías de

análisis— aportados por alguna autoridad reconocida en la materia o bien fragmentos de documentos legales —leyes, disposiciones, declaraciones—, y esos elementos le permiten al destinatador fundamentar su opinión profesional acerca del problema en cuestión. Por ejemplo:

Para entender la dinámica de esta situación de violencia, es necesario retomar los dos factores que la explican (a este fin se retoma a Sluzki (1994) y Dohmen (1995)). Uno de ellos es el carácter cíclico del fenómeno...

Hablar de adopción es referirse a la institución de protección familiar y social cuyo fin principal es dotar al niño de una familia [...]. La Convención Internacional de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente, considera en su Preámbulo que "los principios de la libertad, la justicia y la paz..."

c) Recomendar cursos de acción

Con la escritura de un informe, en tanto instrumento que se lleva a cabo a través del uso del lenguaje, el destinatador realiza una acción lingüística o *acto de habla*. Ese acto de habla es claramente directivo: el destinatador intenta comprometer a su destinatario en la ejecución de una acción futura. Concretamente, el acto de habla directivo fundamental que el destinatador realiza en un informe social es el de *recomendar*¹³.

En algunos casos, la recomendación constituye un acto de habla directo. Esto significa que el destinatador hace explícito que la acción que está llevando adelante a través de su discurso es la recomendación; para eso utiliza verbos como *recomendar* o *sugerir*; por ejemplo:

En función de lo anterior se recomienda que se tenga a bien considerar medidas que tiendan a la inmediata pro-

13. Una excepción a lo aquí señalado consiste en el informe de actuación, género en el que —por lo común ante pedido de una autoridad— el trabajador social sólo se propone informar.

tección de Paula Gómez y sus dos hijos. [...] Una vez que se neutralice la situación de riesgo, se recomienda que la señora pueda integrarse en el Grupo de Autoayuda para Mujeres Víctimas de Violencia que funciona en el Centro Integral de la Mujer del Gobierno de la Ciudad que se encuentra en la sede de X, por la cercanía al domicilio de la señora, y que pueda acceder a una terapia psicológica individual que la fortalezca y contenga.

Las situaciones particulares referidas anteriormente hacen que se sugiera a la Secretaría que arbitre los medios necesarios para otorgar al estudiante de referencia una ayuda económica...

En otros casos, en cambio, la acción de recomendar se realiza de manera indirecta, con el uso de verbos del tipo *deber* en condicional simple (*se debería, habría que, correspondería*) o a través de frases formadas por el verbo *ser* y un adjetivo calificativo (*sería favorable, sería beneficioso*) o similares. Por ejemplo:

Sería favorable también trabajar la vinculación con la abuela paterna de Marina que se domicilia en González Catán.

Por lo tanto, que se acerque la distancia entre el ámbito laboral y el domicilio sería un elemento a tener en cuenta como facilitador de la organización familiar...

La formulación del acto de recomendar le otorga al destinatador una presencia significativa dentro del informe porque pone de manifiesto sus valoraciones respecto de lo informado. Esa presencia puede ser mayor o menor de acuerdo con el modo en que se realiza el acto de recomendar: en los casos en que se lleva a cabo de manera directa (*se recomienda*), la presencia del destinatador es mayor; en los actos de habla indirectos (*sería favorable*), en cambio, la asimetría del destinatador respecto de su destinatario aparece atenuada.

d) Saludar formalmente al destinatario

La conclusión del informe cierra con un saludo de despedida formal similar al que se utiliza en la solicitud o en la carta formal. En el saludo, el destinador suele incluir una breve referencia a su disponibilidad en caso de que se necesite una ampliación del informe presentado. Transcribimos un fragmento donde se presenta esta función puntual:

Sin más y a la espera de un pronto contacto por parte del profesional responsable del Servicio Social, saludo atentamente.

A continuación presentamos, a modo de ejemplo, la conclusión completa de un informe social:

Se considera que la necesidad de contar con una vivienda es crucial por tratarse de una persona vieja, con problemas de salud que le impiden trabajar, y sin ningún tipo de red familiar ni social que la contenga. De allí que se sostiene que es el Estado el que debe asistirle y protegerla en su carácter de ciudadana con derechos. Lo dicho se fundamenta en lo que expresa nuestra Carta Magna, que en su Artículo 14 bis establece que el Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable, y menciona que la Ley establecerá, entre otros beneficios, el acceso a una vivienda digna.

La señora Morales tiene sus necesidades básicas insatisfechas pero además, debido a sus escasos ingresos, está por debajo de la Línea de Indigencia, lo que la convierte en una persona indigente que depende de la buena voluntad de la sociedad civil. Dado que contar con una vivienda digna es uno de los derechos que asiste a todo ciudadano, derecho que la señora tiene vulnerado, se entiende que su pedido es pertinente puesto que tal vulneración no sólo la afecta materialmente, sino que es posible afirmar que sus trastornos emocionales están íntimamente ligados a dicha problemática, conclusión a la que se arribó después de

*observar un progresivo deterioro físico y emocional en las distintas oportunidades en que se acercó a este Centro. Por todo lo expuesto anteriormente, y teniendo en cuenta que este Municipio no cuenta actualmente con un programa de viviendas, se sugiere tenga a bien **arbitrar los medios necesarios para que el Instituto al que usted pertenece atienda el pedido mencionado y otorgue una vivienda permanente a la señora Morales, dada su extrema vulnerabilidad social.***

Sin otro particular, quedo a su disposición y de cualquier otra autoridad de esa Institución para lo que estime conveniente. Me despido atentamente.

Capítulo VIII

Las secuencias textuales

Una secuencia textual es una unidad mínima de composición textual, un segmento constituido por una serie de proposiciones encadenadas de un modo particular que determina una estructura interna específica. Los informes sociales presentan secuencias textuales argumentativas, expositivas, descriptivas, narrativas e instructivas que se combinan de diversos modos en la conformación del texto.

Argumentación

En la secuencia textual argumentativa se defiende una posición con el fin de persuadir al destinatario, y esa defensa se realiza a través de "pruebas" o *argumentos*. El enunciado que expresa la posición que sostiene el destinador se denomina *hipótesis*.

Es posible afirmar que en un informe social es la argumentación la secuencia textual dominante puesto que el texto persigue la función de persuadir al destinatario a través de argumentos. Desde el punto de vista lingüístico, la hipótesis de un informe social consistiría entonces en el enunciado que expresa la posición del profesional frente al problema sobre el que informa y que, por lo general, el informe no formula de manera explícita. Podrían ser hipótesis de informes sociales, por ejemplo, los siguientes enunciados: "El subsidio solicitado soluciona los problemas de vivienda de la familia Gómez", "El traslado de la docente Rodríguez a una escuela más cercana a su domicilio resuelve sus problemas familiares", "El otorgamiento de

una beca al estudiante Álvarez le permite continuar sus estudios universitarios".

Por otro lado, las descripciones, las narraciones, las explicaciones—es decir, las otras secuencias textuales—están al servicio de aportar las pruebas (argumentos) para demostrar la hipótesis. En efecto, la descripción de una vivienda precaria, la narración de un episodio de violencia familiar, la explicación de conceptos como los de "línea de pobreza" o de "indigencia" siempre buscan, en un informe social, influir en el destinatario. Así, para demostrar la hipótesis de que el traslado de la docente Rodríguez a una escuela más cercana a su domicilio le permitiría resolver sus problemas familiares, se podría utilizar como argumento la descripción de su situación familiar o la narración de un hecho concreto—un robo, por ejemplo—protagonizado como víctima por la docente durante el largo viaje desde su domicilio a su lugar de trabajo.

Exposición

En los segmentos expositivos o expositivo-explicativos, el destinador presenta una serie de datos que su destinatario desconoce (o *como si* su destinatario los desconociera). Esos datos constituyen información de diversa índole.

En la introducción del informe social, los segmentos expositivo-explicativos brindan información acerca del propio texto: el destinador expone cuáles son los motivos y la finalidad del informe que ha escrito. También suele indicar cómo está organizado; por ejemplo:

El presente informe pericial se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se presentan los datos del grupo familiar conviviente; a continuación se realiza una descripción de las condiciones materiales y sociales de existencia; luego se presenta la descripción de la situación de violencia a partir de las entrevistas realizadas a la Sra.

Gómez, el Sr. López, y a la hija de la Sra. Gómez, Marina Gómez de 11 años de edad. Finalmente se presenta un análisis de la información recabada, conclusiones y opinión profesional respecto de la situación de riesgo y daño.

También aparecen segmentos expositivo-explicativos en la conclusión del informe puesto que es allí donde el destinador utiliza categorías teóricas que le permitirán interpretar el caso desarrollado; de acuerdo con los saberes del destinatario previsto, esas categorías pueden estar o no definidas:

*Para entender la dinámica de esta situación de violencia, es necesario retomar los dos factores que la explican [...]. Uno de ellos es el carácter cíclico del fenómeno: se observa a partir del relato de la Sra. Gómez la repetición del **ciclo de la violencia familiar** en el que se distinguen con claridad, luego de episodios agudos de violencia física, las manifestaciones relacionadas con **la fase de "luna de miel"** (como son las promesas de cambio y el pedido de perdón).*

Algunos de los recursos de las secuencias expositivo-explicativas son los siguientes:

a) La definición: los indicios lingüísticos que permiten reconocerla son el verbo *ser* o los verbos de denominación (se *define como*, *consiste en*, *se denomina*).

Otro de sus párrafos, define a la familia como "grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos los miembros y en particular de los niños, quienes deberán crecer en ella en un ambiente de felicidad, amor y comprensión..."

b) La ejemplificación: los indicios lingüísticos son las expresiones "por ejemplo", "así", "como".

las manifestaciones relacionadas con la fase de "luna de miel" (como son las promesas de cambio y el pedido de perdón)

c) La explicación causal: los indicios lingüísticos son los conectores de causa (*porque, pues, debido a, como consecuencia de*).

La señora Morales tiene sus necesidades básicas insatisfechas pero además, debido a sus escasos ingresos, está por debajo de la Línea de Indigencia, lo que la convierte en una persona indigente.

Descripción

La descripción es la secuencia textual en la que se despliegan características de objetos o personas y también de acciones. En este sentido es posible afirmar que los enunciados descriptivos responden implícitamente a la pregunta "¿Cómo es tal o cual objeto, persona o acción?". En los informes sociales, las secuencias descriptivas constituyen recursos fundamentales en la exposición de la información porque brindan al destinatario una serie de datos acerca de, por ejemplo, las características de una vivienda o de una situación familiar y, al igual que las secuencias narrativas, predominan fundamentalmente en el desarrollo del informe.

Las descripciones consisten, entonces, en una lista de rasgos, pero esos rasgos no se presentan de manera desordenada ni azarosa. Por el contrario, la enumeración de características por parte del destinador respeta un determinado ordenamiento o esquema previo. En el caso de las *descripciones de objetos*, el destinador presenta las diferentes características como si estuviera observándolas; por esta razón, la presentación de rasgos se desplaza siempre de lo general a lo particular, del todo a las partes o de afuera hacia adentro. Por ejemplo:

La familia reside en una casa de dos plantas, de dos ambientes (sin contar la cocina ni el baño) ubicada sobre una calle de mejorado. La planta baja tiene 1.50 metros por 1.50 metros, y está ocupada con materiales de construcción, razón por la cual lo que se utiliza como vivienda es exclusivamente la planta alta. A ésta se accede por medio de una escalera caracol de chapa muy angosta y sin baranda. En la planta alta, una de las habitaciones está destinada a la pareja y al hijo menor y la otra a la niña. Las dimensiones de los cuartos son de aproximadamente 2 por 3 metros; las paredes se encuentran sin revocar. La cuna del hijo menor se encuentra en el cuarto destinado a la pareja, en tanto que la niña duerme en un colchón que se ubica en el piso de un cuarto contiguo.

Al momento de la entrevista se observaron muebles rotos y/o con signos de golpes efectuados por el Sr. López durante los episodios de violencia (puerta del ropero, vestimenta, vidrios).

En el ejemplo, el destinatario describe una vivienda. Para eso, comienza presentando la casa como si estuviera observándola desde afuera: características externas y ubicación. A continuación, el destinador "entra" a la casa, es decir, continúa la descripción como si estuviera ingresando en la vivienda; describe, en primer lugar, la planta baja y luego, como si se desplazara hacia arriba, la planta alta. En el transcurso de la descripción, se pasa del todo a las partes; así la casa se descompone en sus partes constitutivas: escalera, habitaciones, paredes. Finalmente, el destinador utiliza un párrafo aparte para hacer observaciones respecto del mobiliario.

Es importante observar que la descripción de cada uno de los elementos de la casa (escalera, habitaciones, paredes, muebles) no es "gratuita", sino que permite deducir al destinatario el modo en que vive la familia y aspectos vinculados con —en este caso puntual— una situación de violencia familiar. En este sentido, el destinador no se ha detenido en detalles sin importancia como podría ser la presencia de determinados adornos, sino que ha detectado elementos fundamentales estrechamente relacionados con la situación que se informa.

Los informes sociales no sólo presentan descripciones de objetos o personas, sino también descripciones de acciones que ocurren regularmente. De este modo, la pregunta implícita "¿Cómo es?" se reemplaza en ocasiones por "¿Cómo ocurre?", y la presentación del listado de rasgos característicos también sigue un orden, pero temporal o de causa-consecuencia; por ejemplo:

La distancia entre el domicilio, la ubicación de los colegios de sus hijos y el ámbito laboral hace que deba ocupar más de una hora tanto en la distribución como en el arribo a su trabajo; además la mayoría de las veces este traslado debe hacerlo en transportes públicos. Debido a que los horarios de trabajo requieren de turnos alternados, y los hijos asisten a la escuela de mañana, los días que los adultos trabajan por la tarde, los niños quedan solos.

Como puede observarse en este fragmento, ya no se trata de una enumeración de los rasgos de un objeto, una persona o un lugar, sino de las características de una serie de acciones: el viaje de la casa hacia el trabajo y la situación de los niños en el momento en que los padres trabajan.

Las descripciones suelen presentar una serie de palabras típicas:

- a) verbos de estado: *ser, consistir (en), tener, estar (ubicado, constituido o formado por), encontrarse, observarse, verse*; por otra parte, los verbos suelen estar conjugados en presente;
- b) sustantivos: hacen referencia a cada una de las partes en que se divide el todo (*plantas, habitaciones, escalera, paredes*);
- c) adjetivos calificativos: señalan características de los sustantivos (*alta, baja, angosta, contigua*);
- d) adjetivos numerales: permiten indicar cantidades precisas ("*1.50 metros x 1.50 metros*", "*de 2 por 3 metros*").

En síntesis, la descripción como secuencia textual se caracteriza por la presentación de un listado de rasgos —ya sea de objetos o de acciones— que siguen un determinado esquema ordenador. Los rasgos seleccionados por el destinador no son azarosos, sino que mantienen una relación directa con la situación que se desea informar.

Narración

La narración es la secuencia textual que presenta una sucesión temporal de acciones que van desde una situación inicial hasta una situación final. Esto implica que en toda narración se produce una transformación ocurrida en el transcurso del tiempo en que se desarrollan los acontecimientos. En algunos informes sociales, la narración es fundamental porque el problema sobre el que informan consiste en un hecho puntual: un episodio de violencia escolar, un abandono de hogar o una escena de maltrato conyugal, por ejemplo.

La secuencia narrativa no debe confundirse con la descripción de acciones. Mientras que en esta última lo fundamental es *cómo ocurren* las acciones, en la narración lo fundamental es el *qué ocurrió*. La diferencia entre ambos tipos de secuencias puede observarse a través de los siguientes ejemplos:

... el control que el señor ejerce sobre la vida de su pareja ha alcanzado niveles de gravedad; no sólo toma decisiones unilateralmente sobre la economía doméstica y el uso del dinero, sino que ejerce un gran control sobre la vida de sus hijos: se puede decir que ha colocado a Marina en una situación de encierro, privándola de derechos elementales como son la educación y el juego. Además, a partir del obsesivo control sobre las actividades de la Sra. Gómez ha logrado recortarlas al máximo, aislándola totalmente de su entorno...

El último episodio de violencia se dio en el marco de una discusión a raíz de la denuncia; el Sr. López rompe un cuadro y la amenaza de muerte con un resto de vidrio del mismo; y se lastima la Sra. Gómez, al intentar protegerse, cae por la escalera caracol, y se lastima la espalda. Una vecina interviene llamando a la ambulancia, la trasladan a la Guardia del Hospital XX. En la ambulancia su pareja le pide por medio de súplicas, amenazas y promesas de cambio que no cuente qué pasó, y monopoliza el diálogo con el equipo de salud por lo que la Sra. Gómez no relata las causas del hecho, que quedará asentado como accidente.

En el primer fragmento, el destinador describe acciones habituales entre las que no se presenta ninguna posibilidad de variación. Una vez planteada la situación global (el control de la vida familiar), el destinador la descompone en hechos menores: el Sr. López toma decisiones unilateralmente, encierra a sus hijos, aísla a su mujer del entorno; cada hecho constituye una característica de la situación general. En el segundo fragmento, en cambio, cada hecho —uno entre varias alternativas posibles— se presenta como consecuencia de la acción anterior¹⁴.

Toda narración puede descomponerse en núcleos narrativos, que son cada una de las acciones fundamentales

14. La secuencia narrativa podría confundirse con la descripción de acciones que, efectivamente, también lleva a cabo una exposición de acontecimientos. Sin embargo, mientras la narración pone en un primer plano la transformación de los objetos o personas en la sucesión temporal, la descripción coloca los objetos y personas en un plano de simultaneidad o temporalidad durativa: "...las acciones evocadas se despojan de su carácter temporal-sucesivo para presentarse ante el espíritu rememorativo como acciones expandidas cuya duración (más que su sucesión) permite el despliegue descriptivo del observador. [...] para que las acciones puedan volverse objeto del recorrido de un observador es necesario que se presenten bajo otro aspecto, que haya, entonces, precisamente, un cambio de aspecto que convierta lo puntual en alguna de las formas de la duración; en otros términos, que el tiempo se espacialice, se vuelva espacio." (Filinich, 2003:27, cursivas del original).

que el relato presenta en una relación de *causa-consecuencia* o de *antes-después*. Por ejemplo, en el fragmento anterior, los núcleos narrativos son los siguientes:

- el matrimonio López discute a raíz de una denuncia;
- el Sr. López rompe un cuadro;
- el marido amenaza de muerte a su esposa con un resto de vidrio;
- la Sra. Gómez cae por la escalera;
- la mujer es trasladada a la Guardia del Hospital; etc.

Como los núcleos narrativos establecen entre sí una relación temporal, en las secuencias narrativas cobran especial importancia los conectores temporales, que permiten ubicar los acontecimientos en el presente, el pasado o el futuro. Algunos conectores temporales comunes son los siguientes:

- a) adverbios de tiempo: *ahora, ya, antes, luego, después, aún, todavía, anteriormente, posteriormente, ayer, hoy, mañana, anteaer, siempre, nunca, jamás;*
- b) locuciones adverbiales: *al final, de pronto, de repente, de vez en cuando, en seguida, después de;*
- c) conjunciones adverbiales de tiempo: *cuando, mientras, siempre que, ahora que, según, conforme, antes que, apenas, después que, luego que, una vez que, hasta que, tan pronto como, ni bien;*
- d) construcciones circunstanciales de tiempo: *en ese momento, en 2005, el día anterior, a la semana siguiente, el año pasado.*

En los distintos informes, la narración puede presentarse tanto en tiempo presente como en pasado. En el primer caso, los tiempos verbales se organizan de la siguiente manera:

- a) Las acciones principales se narran en tiempo presente, *Presente*
yo informo

vos informás
 él informa
 nosotros informamos
 ustedes informan
 ellos informan

b) Las acciones ocurridas con anterioridad a las principales se narran en tiempo pretérito perfecto (simple o compuesto).

<i>Pretérito perfecto simple</i>	<i>Pretérito perfecto compuesto</i>
yo informé	yo he informado
vos informaste	vos has informado
él informó	él ha informado
nosotros informamos	nosotros hemos informado
ustedes informaron	ustedes han informado
ellos informaron	ellos han informado

c) Las acciones posteriores a las principales se narran en tiempo futuro. En el español rioplatense, es más común el uso del futuro en forma de frase verbal.

<i>Futuro</i>	<i>Frase verbal de futuro</i>
yo informaré	yo voy a informar
vos informarás	vos vas a informar
él informará	él va a informar
nosotros informaremos	nosotros vamos a informar
ustedes informarán	ustedes van a informar
ellos informarán	ellos van a informar

El siguiente fragmento es un ejemplo de narración en presente:

En la ambulancia su pareja le pide [presente (acción principal)] por medio de súplicas, amenazas y promesas de cambio que no cuente qué pasó [pretérito perfecto simple (acción anterior)], y monopoliza [presente (acción principal)] el diálogo con el equipo de salud por lo que la Sra. Gómez no relata

[presente (acción principal)] *las causas del hecho, que quedará* [futuro (acción posterior)] *asentado como accidente.*

Cuando un acontecimiento se narra en pasado, el uso de los tiempos verbales se distribuye de la siguiente manera:

a) Los hechos principales se narran en pretérito perfecto simple;
 b) Las acciones durativas, es decir, aquellas que se presentan repetidamente o puestas en un segundo plano respecto de las principales, se narran en pretérito imperfecto. Este tiempo se utiliza fundamentalmente en las descripciones:

Pretérito imperfecto
 yo informaba
 vos informabas
 él informaba
 nosotros informábamos
 ustedes informaban
 ellos informaban

c) Las acciones ocurridas con anterioridad a las principales se narran en pretérito pluscuamperfecto:

Pretérito pluscuamperfecto
 yo había informado
 vos habías informado
 él había informado
 nosotros habíamos informado
 ustedes habían informado
 ellos habían informado

d) Las acciones posteriores a las principales son narradas en condicional simple:

Condicional simple
 yo informaría

vos informarías
 él informaría
 nosotros informaríamos
 ustedes informarían
 ellos informarían

El siguiente fragmento muestra un ejemplo de narración en pasado:

...desde niño **demostró** [pretérito perfecto simple (acción principal)] *su interés por la pintura, actividad que habitualmente **practicaba** [pretérito imperfecto (acción habitual)] en el ámbito familiar. En otras oportunidades ya **había intentado** [pretérito pluscuamperfecto (acción anterior a la principal)] *comenzar una formación vinculada al arte, pero barreras arquitectónicas **impidieron** [pretérito perfecto simple (acción principal)] el acceso a la educación formal en esta área. Inscripto ya en el 2001 en el instituto, un año después **abandonaría** [condicional simple (acción posterior)] la carrera por razones económicas y familiares...**

En síntesis, los hechos narrados en el informe se organizan en un orden cronológico, pueden narrarse en presente o en pretérito e implican necesariamente una transformación ocurrida entre la situación inicial y la situación final. La inclusión de segmentos narrativos en el informe tiene como función el relato de acontecimientos puntuales vinculados con la situación que se pretende comunicar al destinatario para influir en él.

Instrucción

La secuencia instructiva o instruccional es aquella que señala, ya sea a través de una recomendación, un pedido o directamente una orden, acciones a realizar por el destinatario. Esta

secuencia se presenta siempre sobre el final de la conclusión de un informe social porque es allí donde el destinador establece, como consecuencia lógica de todo lo expuesto a lo largo del informe, la tarea que el destinatario deberá llevar a cabo.

Ya hemos señalado, cuando nos referimos a la función puntual de recomendar cursos de acción, algunos indicios característicos de esta secuencia textual: se utilizan los verbos *recomendar* o *sugerir*, y verbos del tipo *deber* en condicional simple (*se debería, habría que, correspondería*). También se utilizan frases formadas por el verbo *ser* y un adjetivo calificativo (*sería favorable, sería beneficioso*). En algunos casos, con la función de interpelar fuertemente al destinatario, se utilizan verbos o pronombres en segunda persona del singular. Por ejemplo:

*Por todo lo expuesto anteriormente, y teniendo en cuenta que este Municipio no cuenta actualmente con un programa de viviendas, se sugiere **tenga a bien** arbitrar los medios necesarios para que el Instituto al que **usted pertenece** atienda el pedido mencionado y otorgue una vivienda permanente a la señora Morales, dada su extrema vulnerabilidad social.*

Capítulo IX

Los aspectos formales

Para hacer referencia a los aspectos formales, es decir, a los elementos de la superficie textual que caracterizan el informe social, tendremos en cuenta la información paratextual y los aspectos sintácticos y lexicales.

El paratexto

Llamamos *paratexto* a toda aquella información tanto lingüística como no lingüística que rodea o acompaña al texto propiamente dicho. Por ejemplo, el paratexto de un libro está formado por la información que aparece en la tapa, en la contratapa, en las solapas, en la portada y la contraportada, etc.; de modo que forman parte del paratexto los títulos, los subtítulos, los nombres de los autores, los datos de la edición, las dedicatorias, el prólogo, la bibliografía... Pero también forman parte del paratexto las características gráficas del texto: el tipo de letra utilizada, las divisiones espaciales del texto, los gráficos, ilustraciones, fotografías. El paratexto permite al destinatario formular ciertas hipótesis de lectura o anticipaciones que, a medida que avance, irá o no corroborando.

Desde el punto de vista del paratexto gráfico, la mayoría de los informes sociales presenta un recuadro inicial, anterior a la indicación de lugar y fecha, en el que suelen aparecer —muy sucintamente— las leyendas "Institución" "Informe social" y "Referencia". La primera y la última leyenda se completan con los datos concretos del informe: el organismo al que pertenece el

trabajador social que firma el informe (institución)¹⁵ y el nombre de las personas involucradas (referencia). Otro de los paratextos gráficos habituales, especialmente en aquellos informes sociales que tienen como referente a integrantes de familias numerosas, consiste en una tabla que presenta los datos –relevantes para el informe en cuestión– correspondientes a cada integrante del grupo familiar. Por ejemplo:

Nombre y apellido	D.N.I.	Parentesco	Nacionalidad	Edad	Último nivel de instrucción alcanzado	Situación laboral
GÓMEZ, Paula	92.123.321	Madre	Paraguaya	30 años	Primario completo	Actualmente desocupada
LOPEZ, Juan *	93.321.123	Pareja actual	Paraguayo	28 años	Primario completo	Realiza tareas de electricidad por cuenta propia
GÓMEZ, Marina	98.456.654	Hija colateral	Paraguaya	11 años	Actualmente no se encuentra escolarizada	
LOPEZ, Juan	36.654.456	Hijo de la pareja conviviente	Argentino	2 años		

Finalmente se puede observar que aparecen en negrita – además de los subtítulos– aquellas expresiones que el destinatario desea destacar para llamar la atención de su destinatario. Las expresiones en negrita son escasas; en efecto, el abuso de dicho recurso gráfico impediría al destinatario determinar qué es lo relevante.

En relación con el paratexto lingüístico, el informe social comienza con la indicación de lugar y fecha contra el margen derecho y continúa con los datos del destinatario –nombre y apellido, cargo e institución donde se desempeña– contra el

¹⁵ En caso de utilizarse papel membretado no es necesario completar este dato: el nombre de la institución ya figura en el papel.

margen izquierdo. Al finalizar el informe, luego del saludo final, firma el destinatario y coloca su sello en el que figuran sus datos profesionales: nombre y apellido, título, número de matrícula.

Las partes textuales de los informes sociales breves no aparecen delimitadas más que por divisiones en párrafos: el desarrollo ocupa unos pocos párrafos, y la introducción y la conclusión no se extienden más de dos. Los informes sociales más extensos, que suelen ser aquellos que tratan problemas sociales más complejos o que revisten cierta gravedad, suelen presentar divisiones en párrafos o apartados a través de subtítulos en negrita que anticipan las funciones puntuales de cada parte; por ejemplo, en uno de los informes que incluimos en el Apéndice I, el desarrollo aparece dividido en párrafos señalados con los siguientes subtítulos: “Grupo familiar conviviente”, “Condiciones materiales y sociales de existencia” y “Descripción de la situación de violencia”, y la conclusión se divide en “Análisis” y “Opinión profesional y recomendaciones”.

Los informes sociales pueden incluir notas que se encuentran numeradas y que generalmente se ubican a pie de página. Las notas incluyen aclaraciones o ampliaciones referentes a conceptos o siglas que se han utilizado y que pueden resultar desconocidas para el destinatario. También las notas suelen presentar referencias bibliográficas completas puesto que –a diferencia de otros géneros en los que se suele evitar el uso de notas sólo para referencias bibliográficas– el informe social carece del apartado final “bibliografía”.

Por último, el informe puede incluir anexos. Se trata fundamentalmente de documentación que no agrega datos a lo expuesto en el cuerpo del informe, sino que avala esa información.

Aspectos sintácticos

A lo largo del desarrollo del informe social, el destinatario se presenta como un informante imparcial que comunica a su destinatario una serie de datos puntuales con la distancia de un

observador ajeno a los hechos. Con ese fin utiliza una serie de recursos a través de los cuales intenta generar en su texto cierta ilusión de transparencia y eliminar, dentro de lo posible, las marcas de subjetividad. Algunos de los recursos sintácticos consisten en el uso de la tercera persona, de verbos en modo indicativo y de oraciones declarativas.

a) El uso de la tercera persona

En el informe, el destinador evita utilizar pronombres y verbos en primera persona (*yo, me, mí, informo, expongo, describo*) porque con esa persona haría alusión a sí mismo. Por el contrario, el uso de la tercera persona deja fuera de la exposición al destinador y, por lo tanto, las situaciones referidas no se presentan como construidas desde un determinado punto de vista ni dichas por un sujeto en particular, sino como objetivas o "imparciales".

Como en muchas ocasiones el autor de un informe necesita hacer referencia a tareas llevadas a cabo por él mismo, tales como *entrevistar, observar, recabar datos*, el texto suele presentar esas acciones a través de verbos en tercera persona precedidos por el pronombre *se*: *se entrevistó a, se observó que, se recabaron datos*. A través de esta forma, el destinador se coloca en un segundo plano. En los siguientes fragmentos es posible observar el contraste entre el uso de la primera y de la tercera persona:

*Obtuve la información recabada a partir de una entrevista domiciliaria que **realicé** el pasado 20 del corriente...*

*La información recabada **se obtuvo** a partir de una entrevista domiciliaria que **se realizó** el pasado 20 del corriente...*

Mientras que en el primer fragmento el destinador se menciona a sí mismo, el segundo pone en un primer plano la información y, al mismo tiempo, "oculta" al destinador.

Otro modo de evitar la primera persona consiste en la utilización de la *voz pasiva* en lugar de la *voz activa*. La *voz pasiva* se forma a través de una frase verbal constituida por el verbo *ser* conjugado más

un participio; por ejemplo: *fueron entrevistados, fue visitado, fue recabada*. De manera similar al uso de verbos en tercera persona precedidos por el pronombre *se*, el destinador se excluye, al utilizar la voz pasiva, de las acciones que comenta, aun cuando sabemos que es él el sujeto que las llevó a cabo. Si se utiliza la frase verbal pasiva en el ejemplo anterior, la oración quedaría expresada del siguiente modo:

*La información **fue recabada** a partir de una entrevista domiciliaria...*

b) El uso de verbos en modo indicativo

El indicativo es el modo verbal que permite presentar las acciones como reales, es decir, como efectivamente ocurridas, ya sea en presente, en pasado o en futuro; por ejemplo: *ocurre, han llevado, presentaron*. Por esta razón, es el modo verbal predominante en los informes sociales: los verbos en modo indicativo aseguran y confirman la situación presentada.

El tiempo condicional constituye una excepción porque, si bien pertenece al modo indicativo, expresa una modalidad diferente: comunica un mayor grado de subjetividad por referir deseos o posibilidades; por ejemplo: *ocurriría, habrían llevado, presentarían*. Los siguientes fragmentos permiten observar la diferencia entre los sentidos producidos por verbos en condicional y verbos en otros tiempos del modo indicativo:

*La difícil situación económica referida se ve agravada por limitaciones de movilidad que, entre otras dificultades, le **implicarían** (condicional) un gasto importante en concepto de viáticos...*

*La difícil situación económica referida se ve agravada por las limitaciones de movilidad que, entre otras dificultades, le **implican** (indicativo) un gasto importante en concepto de viáticos...*

En el primer caso, el verbo *implicarían* permite entender que las limitaciones quizás podrían llegar a implicar gastos de viáticos.