

**LA DESVIRTUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS EN TRABAJO SOCIAL: RIESGOS
PARA LA PROFESIÓN Y LOS DERECHOS DE CIUDADANÍA.
THE TERGIVERSATION OF THE INSTRUMENTS IN SOCIAL WORK: RISKS FOR
THE PROFESSION AND THE RIGHTS OF CITIZENSHIP.**

Francisco Xabier Aguiar Fernández

Ana Belén Méndez Fernández

Facultad de Ciencias de la Educación de Ourense, Universidad de Vigo

Resumen

Los derechos humanos son inseparables de la teoría, los valores, y la ética del trabajo social puesto que la defensa y fomento de éstos encarna la justificación y la motivación de la práctica de nuestra profesión. En un contexto neoliberal en el que actúan unas políticas sociales cada vez más restrictivas, la aplicación de técnicas e instrumentos de forma acrítica pueden ser utilizadas y reglamentadas como simples recolectores de información e instrumentos de control desde las instituciones políticas, usurpando la identidad de los documentos específicos del trabajo social, despojándoles de todo el contenido para el que fueron creados para finalmente negarles sus posibilidades como generadoras de sentidos y estructuradoras de procesos interactivos que retroalimenten el ejercicio profesional. Este debate lo ejemplificamos con una aproximación analítica al Informe Social de Inclusión (ISI) y el proyecto de Historia Social Única Electrónica en la Comunidad Autónoma de Galicia, concebidos a nuestro juicio como instrumentos ateóricos y de control social que conculcan el derecho de los profesionales a desarrollar su acción desde un modelo teórico intencional.

Palabras clave: trabajo social, instrumentos, desvirtuación, profesión, derechos.

Abstract

Human rights are inseparable from the theory, values, and ethics of social work because their defense and promotion is the motivation for the practice of our profession. In the current neoliberal context, the application of techniques and instruments in an uncritical way can be used and regulated as simple gatherers of information and instruments of control from the political institutions, usurping the identity of specific documents of social work, stripping them of all the contents that they were created and finally deny their chances as generators of senses. We illustrate this debate with an analytical approach to Social Inclusion Report (ISI) and the project of Electronic Unique Social History in the autonomous community of Galicia. Both instruments are from our point of view ateorics instruments of social control and they violate the right of professionals to develop its action from a theoretical intentional model.

Key words: social work, instruments, tergiversation, profession, rights.

INTRODUCCIÓN

Las transformaciones macro-sociales producen alteraciones en las demandas profesionales, en los espacios de intervención, modifican las expresiones de las cuestiones sociales, provocan una redefinición de los objetos de intervención, atribuyen nuevas funciones a la profesión y nuevos criterios para la adquisición de nuevas legitimidades (Guerra, 2000). Siguiendo a la autora, frente a estas transformaciones, la dimensión instrumental de la profesión pasa a necesitar de vínculos cada vez más estrechos con un proyecto ético-político en defensa de los derechos sociales y la democracia. Cabe preguntarse pues, como los determinantes de la coyuntura histórica contemporánea, y más en concreto, la crisis actual, configuran distintos escenarios para el trabajo social y qué determina o condiciona la elección de los agentes profesionales por unos rumbos u otros.

La globalización, la estrategia neoliberal y la crisis mundial actual, establecen un tipo de gobernabilidad burocrática que necesita de criterios positivistas puramente tecnocráticos y mercantilistas. Un sistema hiperreglamentado donde la segmentación de tareas y los procesos niegan tiempo para lo esencial. Vieira (1997), define la política social neoliberal como aquella que niega los derechos sociales, que garantiza el mínimo de sobrevivencia a los indigentes, que exige una contrapartida para el gozo de los beneficios y que vincula directamente el nivel de vida al mercado. Este modelo estimula las actividades de gerencia, administración y racionalización, al tiempo que requiere de profesionales altamente tecnocratizados y burocratizados. En este contexto, se acentúa una práctica del trabajo social de tendencia neoconservadora, focalista, de control y de abordaje micro. En este sentido, y como punto de partida, consideramos que la profesión tiene pendiente un debate teórico-epistemológico en relación a las técnicas e instrumentos, mostrando como sostiene Guerra (2000) una relativa fragilidad teórica y analítica.

Teniendo en cuenta que cada decisión y elección de procedimientos está inexorablemente vinculada con las matrices epistemológicas que conllevan además valores, principios, y una concepción acerca de los sujetos y del rol político que el/la trabajador/a social debería asumir en la sociedad actual (Travi, 2007), la profesión y la práctica especializada del trabajo social requiere del despliegue de una serie de técnicas e instrumentos que permiten pasar de la idea a la acción.

En este trabajo partimos de un breve análisis teórico-crítico sobre el diseño y la utilización de los instrumentos en trabajo social para visualizar el proceso de desvirtuación que a nuestro juicio se está produciendo en la actualidad en relación a los mismo, las implicaciones que ello tiene en el desarrollo de la propia identidad y autonomía profesional, para finalmente ejemplificarlo con dos controvertidos instrumentos diseñados en la comunidad autónoma gallega, el Informe social de Inclusión (ISI) y el proyecto de Decreto de una Historia Social Única Electrónica.

LINEAMIENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS Y AXIOLÓGICO-VALORATIVOS. “DE LOS INSTRUMENTOS A LA INSTRUMENTALIDAD”

El instrumental es un conjunto articulado de instrumentos y técnicas que permiten la operacionalización de la acción profesional. Por lo tanto, no es ni el instrumento ni la técnica considerados aisladamente, sino ambos, articulados en una unidad dialéctica (Guinot, 2008). Las técnicas e instrumentos se insertan dentro del marco de las Teorías Científicas, como consecuencia, las diferentes aproximaciones teóricas, las metodologías y las técnicas seleccionadas tendrán como resultado diferentes producciones y no una mera recogida y análisis de datos. Asignar a las técnicas la función estática y cuantitativa de servir como simples recolectores de información es negarles sus posibilidades como generadoras de sentidos y estructuradoras de procesos interactivos que retroalimenten el ejercicio profesional. Por tanto, debieran permitir la capacidad de ayudar a descubrir, construir y de-construir lo que subyace en la sociedad, no sólo como mera reproducción de las tendencias normativas de la sociedad, sino que también debieran permitir producir prácticas que den cuenta de la diversidad y las minorías. Siguiendo a Vélez (2003: 95), como categoría y recurso metodológico “el instrumental muda de piel, o de sentido, de acuerdo a los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social”. Por lo tanto, el ejercicio profesional está soportado en un conjunto de técnicas e instrumentos que operan como dispositivos metodológicos de la acción social y su uso no puede aislarse de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que los fundamentan.

El instrumental o la caja de herramientas constituye un puente o instancia de paso que conecta intención-concepción y operacionalización de la acción. (Travi, 2007). Para la autora, el trabajo social debe diseñar y utilizar un instrumental que pueda cumplir con la doble función de producir conocimiento, información y a la vez, ser un medio para la intervención. Lo instrumental está referido a aquel conjunto de operaciones específicas que el profesional realiza para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos; es lo más concreto del ejercicio profesional y da cuenta de cómo se realiza la acción social. Está asociado con las acciones que se tienen que realizar y con las técnicas e instrumentos que se emplean para ello (Vélez, 2003).

La decisión sobre la conveniencia o no de determinadas técnicas es una cuestión de postura profesional que se corresponde con el curso epistemológico y metodológico que se le quiera impartir al proceso o movimiento de la acción social (Vélez, 2003). Por lo tanto, los instrumentos no pueden ser utilizados acríticamente sin sustento epistemológico, ni tampoco como prescripciones teóricas a aplicar mecánicamente. Deben dar cabida a la creatividad en la medida en que tienen que permitir desarrollar la capacidad y la habilidad de los profesionales en la aplicación de los mismos.

Concordamos con Travi (2007), cuando señala algunas de las dificultades que constata en la práctica cotidiana del trabajo social con respecto a la formación teórico-metodológica y el fundamento de lo técnico-instrumental:

- Disociación de lo técnico-instrumental de las dimensiones teórico-metodológicas y ético-políticas.
- Escaso conocimiento de las perspectivas epistemológicas y teórico-metodológicas en las que se inscriben las técnicas e instrumentos.
- Escaso nivel de problematización respecto de este tema.
- Aceptación acrítica de los instrumentos elaborados desde la institución.
- Aplicación mecánica de los instrumentos técnico-administrativos.
- Falta de iniciativa y /o autonomía para su elaboración.
- Escasa creatividad para su diseño, aplicación y evaluación.
- Ausencia de instancias de seguimiento, control, evaluación y actualización.

A pesar de que en apariencia y en el lenguaje profesional se utiliza constantemente la terminología de instrumentos y técnicas, a nuestro juicio en realidad no se ha planteado un debate en profundidad al respecto. Esto hace que a menudo desde la práctica se asuma cuestiones del lenguaje como si fuese neutral y compartido por todos los profesionales, cuando realmente la profesión es multiparadigmática (al igual que el resto de las ciencias sociales, tiene un pluralismo teórico y metodológico). Cuando asumimos el lenguaje como si todos entendiésemos lo mismo, se obvian cuestiones centrales como la necesidad de partir de una matriz epistemológica que permita la elección de las técnicas e instrumentos profesionales, o que toda matriz, lejos de ser “neutral”, tiene componentes ético-políticos.

DESVIRTUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: DESVIRTUACIÓN DE LA PROFESIÓN

El Trabajo social a lo largo de su trayectoria histórico-social se ha situado entre la lógica de reproducir los intereses político- institucionales y la lógica de defender los intereses y derechos de la ciudadanía. Si bien los instrumentos deben desvelar las lógicas subyacentes de una sociedad, en la medida que se aplican desde una perspectiva acrítica, lo que hacen es desvirtuar el potencial de los mismos. A nuestro juicio, este proceso de desvirtuación de los instrumentos profesionales se está produciendo sin que haya un debate previo y posterior desde el punto de vista de la ética y la deontología profesional, y sin calibrar los riesgos que una aceptación acrítica puede tener en la ciudadanía y en la propia profesión.

No debemos obviar que los derechos humanos son inseparables de la teoría, los valores, y la ética del trabajo social puesto que la defensa y fomento de éstos encarna la justificación y la motivación de la práctica de nuestra profesión. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) definió que “los principios de los derechos humanos y la justicia social son

fundamentales para el trabajo social” (FITS, 2000). En efecto, las relaciones entre valores y fines profesionales son tan estrechas, que siguiendo a Catalán (1971), los valores son ideales o metas que esta profesión desea alcanzar y su aplicación es universal para todos los trabajadores sociales. Todo ello sin olvidar lo diverso y particular que permite que haya un pluralismo teórico-metodológico.

La reciente actualización del Código Deontológico de Trabajo social (Consejo General del Trabajo social, 2012), reconoce textualmente en su artículo 7 que “el Trabajo social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad tal y como se contemplan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las instituciones democráticas y el Estado de Derecho. Para Méndez, Leal, Rodríguez y Salazar (2006), en el actual contexto neoliberalizador y de globalización, resulta congruente que el deterioro en la práctica de los derechos humanos que estamos presenciando no deje inmóvil a nuestra profesión, que no puede actuar ni como cómplice de la situación, ni como resignada ante la supuesta inevitabilidad del proceso, ni retrotraerse a prácticas ya superadas. Ante los riesgos planteados, además de ser necesaria una mayor formación en esta materia, sigue siendo plenamente vigente la idea de que la intervención profesional deberá de estar interpenetrada por la observación estricta de los derechos humanos y por el ejercicio efectivo de los derechos civiles, políticos y sociales, entendidos todos ellos como un sistema integrado.

Por otra parte, tal y como ya hemos señalado, la desvirtuación también se produce cuando el instrumental se coloca en el terreno de la formalidad y la racionalidad burocrática sin permitir la comprensión o explicación reflexiva de la realidad. En este sentido, coincidimos con Vélez (2003) cuando cuestiona la “neutralidad” del profesional y el poder omnipotente de los instrumentos que utiliza, cuando ello hace que éstos pierdan su capacidad potenciadora. Es importante que cada profesional, desde su matriz epistemológica pueda usar los instrumentos adaptándolos a situaciones concretas, teniendo en cuenta la diversidad y complejidad, contextos e instituciones en que interviene el trabajo social. Ello justifica además la necesidad de una alta capacitación crítica profesional y no únicamente bajo una lógica burocratizadora. Si la demanda con la que trabajamos se halla saturada de determinaciones (económicas, políticas, ideológicas...), entonces, éstas exigen más que acciones simples, repetitivas, instrumentales y exentas de contenido ético-político. Por el contrario, ellas implican intervenciones que surjan de elecciones, que pasen por los conductos de la razón y de la voluntad y que se inscriban en el campo de los valores (Guerra, 2000). Ahora bien, siguiendo a la autora, hay que superar la racionalidad formalmente abstracta de las corrientes tecnocráticas, como también combatir el irracionalismo y los subjetivismos de los que las vertientes postmodernas son legatarias.

CONTEXTUALIZANDO: DOS EJEMPLOS DE DESVIRTUACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA. “NO TOMAR EL NOMBRE DE DIOS EN VANO”

Ejemplo 1: El Informe social para el Área de Inclusión (ISI) o de “como autoliquidarse desde la propia profesión”

Tal y como se señala en el *Manual para el uso del modelo de Informe social en el Área de Inclusión*, el Informe social en el Área de Inclusión (en adelante ISI) elaborado por el propio Colexio de Trabajo social de Galicia y editado por la Dirección Xeral de Familia e Inclusión de la Xunta de Galicia, se trata de un “documento creado con la vocación de unificar y homogenizar los criterios sociales necesarios para realizar las valoraciones sociales preceptivas y simplificar trámites y gestiones administrativas, al reducir a uno solo los distintos modelos de informe social con contenido semejante que se venían utilizando para distintos recursos relacionados con el área de inclusión y desde diferentes departamentos administrativos de la Comunidad Autónoma” (Xunta de Galicia, 2015). Así mismo este modelo de informe pretende dar respuesta a las exigencias que incorpora la *Ley 10/2013, del 27 de noviembre de inclusión social de Galicia*, con respecto a la necesidad de contar con un expediente social único. Se señala además que es un “instrumento de vital importancia” para los órganos administrativos competentes en materia de bienestar y servicios sociales porque permite regular el funcionamiento y organización de la tramitación de prestaciones y recursos sociales y homogeneizar los criterios sociales necesarios para la valoración social preceptiva de los mismos, así como la valoración y diagnóstico en las situaciones de riesgo y exclusión.

El ISI consta de 30 páginas! y su contenido se divide en los apartados siguientes:

- I. Datos de identificación de la persona.
- II. Situación residencial de la persona y unidad de convivencia.
- III. Area convivencial y familiar.
- IV. Area de la vivienda.
- V. Area personal.
- VI. Area económica.
- VII. Area formativo-laboral.
- VIII. Area de salud y sociosanitaria.
- IX. Area social y relacional.
- X. Valoraciones.

Su elaboración se llevó a cabo por iniciativa de la Consellería de Traballo y Benestar (actualmente Consellería de Política social), y aunque de momento solo se puede cubrir en pdf. , se ha diseñado para ser utilizado en formato electrónico a través de una plataforma. En su manual de uso se afirma que se “han de reducir al máximo las valoraciones subjetivas a favor de una

información lo más objetiva posible, objetividad que solo se consigue con una descripción “clara y exhaustiva de las dimensiones e indicadores que se deben tener en cuenta con sus correspondientes categorías descriptivas, para garantizar que cada profesional se basa en las mismas dimensiones y categorías de medición”. También se señala la que “la finalidad es erradicar la diferencia de criterios y el alto nivel de subjetividad con la que se puedan realizar informes de carácter totalmente abierto” (Xunta, 2015).

Sin pretender hacer un análisis exhaustivo, las siguientes afirmaciones que sustentan el objeto, justificación y utilidad de este informe (y que están contenidas en la introducción del anterior manual), nos servirán como punto de partida para nuestra reflexión y análisis, por considerarlas todas ellas inferencias poco o nada sustentables desde el punto de vista teórico, epistemológico y del respecto a los principios y deberes establecidos en el Código deontológico de la profesión; a saber:

-“El instrumento garantiza la unificación de criterios tanto en el tipo y naturaleza de datos que se deben reflejar como en su interpretación. Tiene la finalidad de reducir lo máximo posible cualquier margen a la subjetividad”.

-“El instrumento tiene por objeto sistematizar, depurar y ordenar los datos y la información obtenida, y en consecuencia incrementa la eficacia de los diagnósticos y la eficacia de la intervención de las y los profesionales de los servicios sociales”.

-“El instrumento permite realizar un estudio integral de la persona y de la unidad convivencial”.

Siguiendo la tipología establecida por Fernández y Jiménez (2006), el ISI responde a la estructura de un informe tipificado de diseño previo, caracterizado por una pérdida de información cualitativa importante y escasas posibilidades de cambiar los modelos. Los autores nos recuerdan que en esta tipología de informes, las dificultades de comunicación con los responsables del diseño, no deben eximir al profesional de manifestar los problemas que se presentan en su cumplimentación, y que por ello, debemos de ser capaces de elevar propuestas de modificación o quejas sobre las lagunas y dificultades que encontremos en los modelos existentes. También el Código Deontológico del trabajo social (Consejo General del Trabajo social, 2012), señala el deber de asumir los principios del código deontológico y la promoción de derechos y deberes sociales en las organizaciones e entidades en las que el trabajador social ejerza su actividad (art.35), y dar a conocer a los responsables o directivos de la institución u organismo donde presta sus servicios las condiciones y medios indispensables para llevar a cabo la intervención social que ha sido confiada, así como todo aquello que obstaculice su labor (art.39). Es precisamente con este afán con el que emprendemos nuestro análisis.

En efecto, si bien el documento parece construido en aras de un objetivismo y neutralidad casi absolutista (poco conveniente y una quimera en la intervención social), y aún se diría que con ánimo “pseudocientífico”, en realidad acumula imprecisiones terminológicas y subyace en su formulación una serie de marcos teóricos no explícitos (elección naturalmente subjetiva) que no

respetan la pluralidad ideológica y teórica de la comunidad profesional. En este sentido, incluso contraviene el propio Código deontológico de la profesión cuando en su artículo 40 establece que “el profesional del trabajo social dispondrá de autonomía para elegir y aplicar en la elección y aplicación de las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales”(Consejo General del Trabajo social, 2012).

A nuestro entender, estamos ante un documento de “macro-recogida” generalizada e indiscriminada de datos poco útil en la mayoría de los casos para la valoración e intervención profesional, si bien cumple perfectamente con las expectativas de control de las poblaciones por parte de las administraciones públicas. En efecto, nos encontramos ante un ejemplo de estandarización y tecnocratización que desvirtúa la naturaleza del instrumento y conculca el espacio de autonomía de la propia profesión, subsumiendo a los profesionales en meros aplicadores de las políticas normativo-institucionales en la línea de lo señalado por Travi (2007).

Recordemos una vez más que el Trabajo social ha escogido la denominación de Informe Social para el producto escrito resultante del proceso de investigación y diagnóstico de una situación social; como tal, está ligado a un contexto particular en donde transcurre, y a un recorte temporal en una trayectoria. Puede perseguir diversos objetivos específicos, los cuales varían según la organización donde el profesional se desempeñe, el destinatario del informe y los resultados que se buscan. Para Tonon (2005), se trata de un texto escrito donde el profesional del trabajo social presenta los datos relacionados con la historia social y situación actual de la persona/s, realizando una interpretación y apreciación de los mismos, destinadas a fundamentar y proponer la acción transformadora a partir de los conocimientos científicos. Por su parte, para Fernández y Jiménez (2006), el informe social, en cuanto instrumento transmisible a través del lenguaje, no deja de ser una lectura concreta de la realidad, receptora y facilitadora a su vez de una situación social que se construye bajo la influencia de un conjunto de mediaciones propias de un contexto cultural y un momento histórico preciso. Estos autores nos recuerdan que el informe social es mucho más que información ya que, a partir de las competencias y destrezas del profesional formado específicamente en la disciplina de trabajo social, se alcanza una valoración diagnóstica y un dictamen o prescripción profesional. Señalan además la importancia de la información cualitativa frente a la meramente cuantitativa, y que los números, sobre todo los grandes números, no dejan ver su calidad e incluso, en ocasiones, pueden distorsionar la realidad. La profesión no debe caer en esta trampa, pues nos movemos en ciencias sociales y el pulso se debe medir también cualitativamente.

En el ISI se hace patente este vaciado de sentido del instrumento, donde lo “integral”, “los matices”, “el conocimiento”, lo “valorativo”, los “sentidos”, “lo transformador”, es sustituido por la hegemonía de la enumeración cuantitativa y fragmentada de datos desde una lógica tecnocrática (del modelo de provisión social), que resulta poco o nada consciente como modelo de intervención. Si tal y como dice Escolar (2000), lo “instrumental” se inscribe dentro de una perspectiva

epistemológica, y por lo tanto, su construcción/utilización supone siempre una decisión no sólo teórica sino también política- ideológica, entonces, a nuestro juicio, queda patente a que tipo de política e ideología responde este instrumento. Coincidimos con Giribuela y Nieto (2009) cuando señalan que es posible afirmar que el informe social *expone* la necesidad no satisfecha o la vulneración de un derecho, concreta o potencial, y *nos expone*, en tanto hace visibles las propias acciones profesionales y las posiciones desde las cuales el profesional fundamenta su intervención.

Por otra parte, desde el punto de vista de la lógica de la eficacia y eficiencia que subyace en la elaboración del ISI (y a la cual el instrumento parece “venderse”), éste presenta grandes lastres derivados de su propio carácter y pretensión totalizadora y homogenizante. Por una parte, su desmesurada extensión, y por la otra, su exceso de categorizaciones, lo convierte en un documento tedioso en el manejo y que consume excesivo tiempo de los/as profesionales. Aumenta así el esfuerzo dedicado a la gestión y la burocratización de los/as mismos/as, y resta tiempo para la intervención social. Todo ello en una coyuntura y contexto socioeconómico y laboral, ya de por sí complicado para los/as profesionales de los servicios sociales comunitarios, sobrecargados ante el aumento de usuarios, los recortes en prestaciones y recursos humanos o el aumento generalizado de las gestiones y procedimientos, todo ello en detrimento del trabajo social.

Por otra parte, este informe incluye una multitud de datos que tiene que refrendar el/la profesional del trabajo social con su firma, si bien su adecuada valoración pertenecería a otros campos profesionales y disciplinares, generando así intrusismo laboral. Solicita además información y datos personales solo constatables mediante sentencias judiciales o informes técnicos de otros profesionales. Los ejemplos son múltiples y se repiten a lo largo del documento, desde convertir al trabajador/a social en un “pseudoelectricista” que ha de valorar las condiciones de las instalaciones, a un “pseudopsicólogo” que ha de valorar (a ojo) la autoestima de la persona situándola en alguna de las tres sub-categorías cerradas que el instrumento preestablece. Desde luego buenos ejemplos de “subjetivismo exprés” y de cómo las categorías, no por ser cerradas y cuantificables, resultan en un conocimiento más “objetivo”, sino al contrario, de cómo una mala construcción del instrumento puede finalmente conseguir los efectos opuestos que dice perseguir.

Pero quizás uno de los puntos más cuestionables tiene que ver con la desmesura en las informaciones solicitadas en relación con la cautela y la precisión en el objeto al que todo informe social se debe (y que debiese estar en escrupulosa relación con el estudio de cada caso individual), obligando a recoger datos sobre la intimidad de la persona, entre ellos datos de especial protección, como los relativos al origen racial, la salud y a la vida sexual, o datos relacionados con la familia sin que se prevea mecanismos de consentimiento por parte de los mismos. Nuevamente el uso del instrumento nos plantea dudas con respecto a lo establecido en el Código deontológico de la profesión: principios básicos de dignidad, respeto activo, individualización o superación de categorizaciones derivadas de esquemas prefijados (art. 7), deber de tomar decisiones justificadas éticamente (art. 10), actuar desde los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso

responsable de la información (art. 12), por poner sólo algunos ejemplos. (Consejo General del Trabajo social, 2012). Siguiendo a Fernández y Jiménez (2006), no está de más recordar que el informe social es manifestación escrita de la confidencialidad a la que queda comprometido el profesional, y que el Código deontológico de trabajo social en su artículo 48 establece que la confidencialidad constituye una obligación en la actuación del trabajador social y un derecho de la persona usuaria.

La implantación del ISI generó desde el principio (y sigue generando), un malestar en gran parte de los/as profesionales de los servicios sociales comunitarios de Galicia. A pesar de que en el propio manual de uso se afirma que en su proceso de elaboración se ha tenido en cuenta el trabajo de un grupo de expertos (entre los cuales trabajadores/as sociales), y que ha habido un proceso de consultas (Xunta, 2015), dadas las implicaciones y consecuencias que se derivan de la implantación de un instrumento unificado de estas características, lo cierto es que a nuestro entender no se ha promovido un debate profundo y un verdadero proceso participativo, evaluativo y validatorio desde la profesión. Tampoco se ha promovido un proceso de consulta que diese cabida a la participación del mundo académico.

Por otra parte, las protestas o negativas de algunos/as profesionales que, haciendo uso de su conciencia ética se han negado a cubrir apartados considerados como innecesarios para el objeto a informar/valorar, se han visto acompañadas de requerimientos por parte de la administración de más información, hecho que no hace sino demorar los procedimientos de tramitación, lo que finalmente perjudica a la ciudadanía en el acceso a las prestaciones. Diversos grupos de profesionales han acusado a la estructura colegial de Galicia de connivencia con la administración en la elaboración del ISI (considerando que este modelo de informe no es un instrumento adecuado a los intereses de la ciudadanía y de la profesión), así como en la posterior gestión de las inquietudes y malestar generados. Paralelamente a este proceso ha surgido una Plataforma para la Defensa de los Servicios Sociales en Galicia (PROSERSO) en la que se han constituido grupos de trabajo que tratan de satisfacer por otras vías ésta y otras inquietudes.

Ejemplo 2: El proyecto de Historia Social Única Electrónica (HSUE): la “Gran hermana” del control social.

El segundo de los ejemplos que nos ocupa es causa de nuestra última preocupación en el momento de redactar este trabajo, pues afecta de lleno a otro de los instrumentos propios y específicos del trabajo social. Se trata del proyecto de Decreto para la creación de una historia social única electrónica (en adelante HSUE) en la Comunidad Autónoma de Galicia que usurpa la naturaleza e identidad de la historia social por parte de la administración pública, en un proceso promovido desde las propias estructuras institucionales, sin apenas participación de los cuerpos profesionales y la profesión en general. Pero vayamos por partes.

La HSUE se concibe como un soporte para la gestión del conjunto de información y documentos electrónicos de las personas usuarias del Sistema Gallego de Servicios Sociales a lo largo de su proceso de intervención. Contendrá datos, valoraciones e informaciones de cualquier tipo sobre la situación y la evolución de la intervención social, así como la identificación de los/as profesionales y servicios/prestaciones que intervinieron en el mismo.

A continuación, sin pretender exponer con detalle el proyecto de Decreto, destacamos algunos aspectos que permitirán comprender al lector/a sus principales características, y que creemos necesarios para realizar nuestras posteriores reflexiones y críticas al respecto:

-La HSUE se establece como única por persona usuaria del Sistema Gallego de Servicios Sociales. Cada persona que figure en el poblacional podrá tener información de ámbito social vinculado, bien por poseer una HSUE o por estar relacionada con otra que la posea (profesionales, miembros de la unidad de convivencia).

-Contendrá información suficiente para identificar a la persona usuaria y todos los aspectos relacionados con las necesidades de atención, los programas, servicios y/o prestaciones que recibe. La información social se clasifica en los siguiente ámbitos: personal; residencial; de convivencia y familiar; socio-relacional; de vivienda; económica; de salud y socio-sanitaria; formativo-laboral, de tramitación y relativa a proyectos de intervención y seguimiento de las actuaciones.

-Los profesionales que participen en el proceso de intervención de las personas usuarias, tendrán el derecho y deber de acceder, y deber de cumplimentar la información necesaria a través del sistema.

-La Xunta de Galicia será la responsable de la custodia y de adoptar las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos. El sistema registrará cada acceso y la información correspondiente al profesional que accede a ella, los cuales podrán ser auditables.

-Los datos de carácter personal contenidos en la HSUE podrán cederse, sin consentimiento de la persona interesada, para la comunicación de datos personales entre administraciones, organismos, centros, servicios del Sistema Gallego de Servicios Sociales, del Servicio Gallego de Salud o de la Administración General del Estado con competencias en servicios sociales y sanidad, cuando se realice para llevar a cabo la intervención/atención de las personas usuarias, tanto se realice con medios propios o concertados.

-Se habilitará el acceso a la información a los profesionales de servicios sociales que intervengan en la atención directa de la persona usuaria a través de los distintos servicios/prestaciones. Podrá acceder el personal de otros sistemas, el personal de gestión y servicios (a los datos necesarios para el ejercicio de sus funciones), así como los profesionales al servicio de las personas físicas o jurídicas que presten servicios concertados en el marco del Sistema Gallego de Servicios Sociales. En este último caso, se limita el acceso a la historia de las personas usuarias remitidas por las administraciones a estos centros/servicios concertados y en el marco temporal que dure esa atención.

-Se prevén mecanismos para determinar módulos de información de especial custodia o intimidad en las áreas de salud, actos de violencia de género, de justicia penal, información económica relativa a renta y patrimonio, así como de unidad de convivencia.

-Se regula el derecho de acceso de las personas usuarias, limitándolo en casos como la información que afecte a la intimidad de las personas usuarias fallecidas, las anotaciones subjetivas de los/as profesionales, o la información que perjudique a terceros, entre otros.

-Se contempla la posibilidad de realizar anotaciones subjetivas valoraciones personales, sustentadas o no en los datos de los que se disponga en ese momento que puedan influir en el diagnóstico y futura intervención una vez constatadas.

En la tramitación del proyecto de este Decreto se realizó un trámite de audiencia de observaciones y alegaciones. El documento recibió alegaciones de colegios profesionales, de la Federación Gallega de Municipios, de diversas federaciones y asociaciones del tercer sector y de particulares. Como es de esperar, muchas de ellas plantearon dudas y observaciones en diversas cuestiones relacionadas con el acceso, control, tratamiento, registro y cesión de datos, así como en el respeto a la intimidad de las personas. El posicionamiento y respuesta a las mismas, (que se ha producido el 1 de diciembre de 2015 en informe-dictamen conjunto), ha estado en la línea de insistir en que se es “plenamente respetuoso con la normativa básica vigente en protección de datos”.

El Colexio Oficial de Trabajo social de Galicia presentó todo un completo informe de alegaciones que en su mayoría, al menos las relevantes, no han sido tenidas en cuenta. Con carácter muy resumido, algunas de ellas fueron las siguientes:

-Se plantea la diferencia conceptual entre historia social y expediente social. En caso de no aceptar este cambio, se propone la modificación del Decreto teniendo en cuenta el concepto de historia social contenido en el Código deontológico del Trabajo Social.

-Solicitud del desarrollo de la tarjeta social gallega prevista en la *Ley13/2008, gallega de servicios sociales*.

-Supresión de la concepción de la historia social como única por persona

-Supresión de la referencia a las “características, actitudes o aptitudes” de las personas.

-Se solicita que se especifique que la persona responsable de la historia social sea el profesional del trabajo social de referencia.

-Adecuación a la normativa sobre protección de datos personales, incluyendo una solicitud explícita para que se consulte a la Agencia Española de Protección de Datos.

-Eliminación de la posibilidad de anotaciones subjetivas.

Por su parte, la plataforma de profesionales PROSERSO presentó un documento de enmienda a la totalidad del Decreto considerando que éste atenta en gran medida contra los principios básicos de la profesión. Esta enmienda a la totalidad se basó en considerar que el contenido del Decreto vulnera los principios rectores e inspiradores, tanto del propio Código

deontológico del Trabajo Social como de por lo menos dos leyes, normativa evidentemente de rango superior a un decreto, la *Ley 13/2008 de Servicios Sociales de Galicia* y la *Ley 15/1999 de protección de datos de carácter personal*. Así mismo se considera que vulnera el artículo 18 de la propia Constitución Española en el que se regula uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos: el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como a la limitación del uso de la informática para garantizar el ejercicio de estos derechos.

En efecto, y sin ser objeto aquí hacer un exhaustivo análisis desde el punto de vista epistemológico, jurídico y ético, al menos son tres aspectos esenciales los que deben ponernos en alerta:

En primer lugar, desde el punto de vista teórico, epistemológico e histórico, la historia social es un instrumento propio del trabajo social. El carácter de herramienta propia y exclusiva del profesional del trabajo social impide denominar de tal manera a instrumentos con características, contenidos o finalidades que en alguna medida puedan desvirtuar la naturaleza del mismo. Con respecto a este tema, y ante la alegación planteada con respecto a la denominación y esencia específica de la historia social, la administración ha respondido que “la Historia Social Única Electrónica no es incompatible con la historia social que utilizan los trabajadores sociales” y que “existe un pleno respeto a la historia social utilizada por la profesión del trabajo social, pues no se regula en contradicción a ella”. Es más, en la respuesta a las alegaciones se sostiene que “A pesar de la similitud en el nombre no se regula lo previsto en ese código deontológico (...) no existe identificación entre el soporte Historia Social Electrónica y el documento historia social”. Sin embargo, a nuestro juicio es obvio que el contenido establecido para la HSUE coincide con el propio de una historia social en trabajo social, resultando que el único elemento diferenciador y que no justificaría en absoluto esta respuesta es el uso de la tecnología como soporte (puesto que además ya existen otros formatos digitalizados de historias sociales fruto de una natural evolución tecnológica en cualquier instrumento). Siendo así, estaríamos ante una usurpación de un documento propio y de utilización exclusiva del profesional del trabajo social, al que no podrían acceder otros profesionales, y ante el cual, en todo caso, procedería la denominación de expediente social o cualquier otra con la que sus creadores desearan bautizarla. Por otro lado, también nos cuestionamos si esta agresión y falta de respeto institucional ocurriría de igual manera con otras profesiones con más poder como la medicina, y si éstos últimos permitirían tal usurpación de sus instrumentos específicos.

En segundo lugar, en todo su conjunto el proyecto antepone el interés de la estructura institucional y el cuerpo de profesionales (acceder a la información, “controlarla”, facilitar el trabajo, coordinarse, optimizar recursos...), al propio derecho a la intimidad y al honor de las personas denominadas “usuarias” del sistema. A este respecto, por más que se insista en que se cumplirá la normativa de protección de datos, y “que se tramita conforme a los informes y trámites preceptivos, sin que entre ellos esté la consulta a la Agencia Española de protección de Datos” se

nos plantean serias dudas acerca de la ética desde la que se concibe y sobre el tratamiento y la protección de la intimidad y privacidad de las personas propietarias de los datos que se pretende custodiar. Recordemos que los datos sociales incluyen informaciones extremadamente sensibles y complejas de gestionar, que habitualmente implican a varias personas de las unidades de convivencia y las redes sociales, o que las situaciones, dilemas y conflictos que se puedan generar en el desarrollo profesional cotidiano son tan inciertos como infinitos.

No parece que se prime pues el interés último del ciudadano, si bien advertimos cierta franqueza en la justificación del proyecto cuando se alude a que se debe dar una respuesta a las necesidades generadas por “la situación socio-demográfica y socioeconómica” que “hace necesario esforzarse en reducir barreras entre los niveles asistenciales y a optimizar el uso de recursos, aspecto en el que el aprovechamiento de las posibilidades de las TIC resulta clave”. Efectivamente, a nuestro entender, en estas afirmaciones radica el interés principal en la creación de la herramienta, concebida desde una cosmovisión de poder, utilitarista y al servicio del tecnocratismo propio de la gestión neoliberal, que sin duda permitirá un mayor control social de las poblaciones y quizás una optimización del cada vez más exiguo gasto/limosna social.

En tercer lugar, no resulta baladí el hecho de que los datos podrán tratarse y cederse sin consentimiento de la persona interesada entre administraciones, organismos, centros, servicios del Sistema Gallego de Servicios Sociales, del Servicio Gallego de Salud y de la Administración General del Estado. En efecto, en todo momento se concibe como herramienta del “sistema” de servicios sociales, dando por válido que el mismo es un sistema de naturaleza, organización y desarrollo similar a otros como el sanitario o al educativo. Sin embargo, a nuestro juicio, y a pesar de lo definido y regulado en *Ley 13/2008, gallega de Servicios sociales*, a día de hoy, este sistema reúne tal heterogeneidad de administraciones de distinto nivel y entidades privadas sin y con ánimo de lucro, que hacen mucho más sensibles las implicaciones y riesgos planteados por este proyecto de “mega almacenamiento de datos”.

Por otra parte, consideramos que el acceso a la HSUE por parte de las personas físicas o jurídicas que presten servicios concertados en el marco del Sistema Gallego de Servicios Sociales, supone un avance cualitativo importante en un modelo neoliberal y privatizador del bienestar social imperante. A pesar de que se prevé el establecimiento de límites y controles en el acceso a la información de las entidades concertadas privadas, nuestras dudas al respecto se multiplican: ¿Cómo se va a controlar el buen acceso y control de la información en las entidades privadas?, ¿Con idéntica responsabilidad pública y “esmero” con la que actualmente se controlan sus actividades y las condiciones laborales de los profesionales que en ellas trabajan en servicios concertados de la administración?, ¿Quién controlará al controlador?. Realmente, mejor ni pensarlo. Desde luego se nos antoja un paso adelante en la degradación del sector público en favor del privado y una depauperación de las condiciones laborales de los profesionales a las que ello suele asociarse.

CONCLUSIONES

La conciencia ética es una parte fundamental de la práctica profesional de los trabajadores sociales. Su capacidad y compromiso para actuar éticamente es un aspecto esencial de la calidad del servicio que ofrecen a quienes hacen uso de sus servicios. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITTS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo social (AIETS) en su declaración de principios sobre ética en trabajo social (2004), animan a los trabajadores sociales de todo el mundo a reflexionar sobre los retos y dilemas a los que se enfrentan y a basar en la ética sus actuaciones en cada caso concreto. Dentro de estos, se reconoce que los/as trabajadores/as sociales se encuentren a menudo en una situación de conflicto de intereses, el tener a la vez funciones de ayuda y control, o los conflictos entre el deber de proteger los intereses de las personas con quienes trabajan y las demandas de la sociedad de la eficiencia y utilidad.

El uso de los instrumentos y técnicas no está aislado de los contextos en los que se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que las fundamentan. Por ello, es necesario incorporar la perspectiva de los derechos humanos con la finalidad de evitar prácticas discriminatorias y generar un debate que permita calibrar las consecuencias que su aceptación acrítica puede tener en la ciudadanía y en la propia profesión.

El contexto neoliberal actual promueve unas políticas sociales cada vez más restrictivas y la utilización de instrumentos estandarizados y tecnocratizados que son utilizados y reglamentados como simples recolectores de información e instrumentos de control desde las instituciones políticas, usurpando la identidad de los documentos específicos del trabajo social, despojándoles de todo el contenido para el que fueron creados, para finalmente negarles sus posibilidades como generadoras de sentidos y estructuradoras de procesos interactivos que retroalimenten el ejercicio profesional. Los dos casos con los que hemos ejemplificado esta situación en la Comunidad Autónoma de Galicia, el Informe Social de Inclusión (ISI) y el proyecto de Decreto que regulará la Historia Social Única Electrónica (HSUE), suponen dos amenazas de desvirtuación con características propias, pero en ambos se pervierte su naturaleza epistémica y se conculca el derecho de los profesionales a desarrollar su acción desde un modelo teórico intencional.

Los documentos específicos de una profesión no pueden ser cooptados por criterios políticos y administrativos institucionales que, aún revestidos de “legalidad”, no tienen por qué estar revestidos de “legitimidad”. Consideramos una obligación ética de la profesión impedir la desvirtuación de nuestros instrumentos y técnicas en aras de intereses espúreos que suelen esconder, bajo la apariencia de la eficacia y la eficiencia, un recorte y/o eliminación de los derechos de ciudadanía.

El debate y las reivindicaciones tienen que ir de la mano de las comunidades profesionales y académicas, así como de aquellos órganos que las representan. Así mismo, es necesario que el debate interno trascienda a la agenda pública con la finalidad de frenar el ataque e

instrumentalización que se está realizando por parte de las instituciones, y que como hemos señalado, vacían de contenido la propia historia, fines y conceptualización de la profesión, que tiene a los derechos humanos como valor - guía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Catalán, H. (1971). *Servicio Social. Conceptos fundamentales*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Consejo General del Trabajo social (2012). *Código deontológico de trabajo social*. Madrid: Consejo General del Trabajo social.
- Escolar, C. (2000). *Topografía de la investigación. Métodos, espacios y prácticas profesionales*. Buenos Aires: Eudeba.
- Fernández, A. y Jiménez, A. (2006). *El Informe social. Cuestiones a debate*. Málaga: Colegio Oficial de Diplomados y Diplomadas en Trabajo social y Asistentes sociales.
- Giribuela, W. y Nieto, F. (2009). *El informe social como género discursivo. Escritura e intervención profesional*. Buenos Aires: Espacio.
- Guerra, Y. (2000). La crisis contemporánea y los impactos en la instrumentalidad del trabajo social. *Boletín electrónico Surá*, 45, 1-28. Recuperado de: http://www.fts.uner.edu.ar/academica/ccc/archivos/catedras/2do_cuatrimestre_2009/trabajo_social_contemporaneo/guerra_contemporanea.pdf
- Guinot, C. (2008).(Coord.). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Méndez, A., Leal, B., Martínez, M. y Salazar, J.I, (2006). Aprehendiendo a respetar: la perspectiva de derechos humanos como elemento fundamental en la formación y práctica de trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, extra , 1, 460-487.
- Tonon, G. (2005). *Las técnicas de actuación profesional del trabajo social*. Buenos Aires: Espacio.
- Travi, B. (2006). *La dimensión técnico instrumental en trabajo social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación el registro y el informe social*. Buenos Aires: Espacio.
- Travi, B. (2007). Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 2, 201-223.
- Vélez, O. L. (2003). *Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio.
- Vieira, E. (1997). As políticas sociais e os direitos sociais no Brasil. Avanços e retrocesos. *Revista Serviço social e Sociedade*, 53, 67-73.