

TEMA 9

Técnicas e Instrumentos.

La Entrevista: Bases conceptuales y diferentes tipos de entrevista. El Informe Social. La Ficha Social. Historia Social. El contrato: Un instrumento para el cambio.

LA ENTREVISTA.

Concepto.

Es la técnica por excelencia del Trabajador Social quien, en su relación profesional, establece comunicación con otras personas con objeto de recoger información encaminada a realizar diagnósticos, solucionar casos, incluyendo la observación, superándola en su alcance.

Mediante la entrevista, el trabajador social – usuario conforman una unidad en la que ambos trabajan en una misma situación para lograr determinados resultados.

KISNERMAN: Es una técnica que supone un vínculo intersubjetivo, profesional, entre dos o más personas siendo lo que diferencia su uso, el modo y la intencionalidad con que se aplica.

En general, se considera que la entrevista es una conversación directa entre dos o más personas en la que se pretende un objetivo a conseguir.

TERESA ROSELL: La entrevista se define como una técnica que tiene múltiples aplicaciones en el campo de las ciencias sociales. Puede tener diferentes fundamentos teóricos y puede ser utilizada con diversos propósitos y finalidades.

Función – objetivo.

- Facilitar información sobre recursos y servicios sociales
- Orientar sobre situaciones que presenta el usuario
- Estudiar la posibilidad pertinencia de utilizar un determinado recurso
- Movilizar las actitudes y relaciones del usuario y la estimulación de sus capacidades personales
- Derivar a otros servicios y profesionales.

Características generales de la entrevista.

- Es una técnica básica que el trabajador social utiliza para establecer una relación con el usuario. Durará desde el primer contacto hasta que concluya el trabajo o se cumplan los objetivos fijados conjuntamente entre trabajador social y el usuario.
- La entrevista se establece por medio de un acontecimiento integral de comunicación (palabras, gestos, sentimientos, contexto).
- Facilita la apertura y compresión.
- No es un fin, sino un medio para el cambio.
- Posibilita un clima de empatía.
- La relación que se produce tiene un propósito, no es una simple conversación.
- Es una relación personal asimétrica, no es una relación de igualdad porque uno de los dos tiene el control, que es el entrevistador.
- La entrevista es el punto de interacción entre el conocimiento científico y las necesidades prácticas.

Fases de la entrevista.

Fase de acogida:

- Recepción del usuario.
- El primer contacto suele marcar la futura relación.
- Procurar una acogida cálida y cuidar las condiciones previas.

Fase de explotación:

- Procurar que el entrevistado exprese en la forma y términos propios, el motivo por el que acude al servicio.
- El profesional pregunta sobre aspectos latentes y expresos.

Fase de intercambio o de clarificación:

- El profesional tiene suficiente información.
- Elabora hipótesis o valores de problemas.
- Se ve la necesidad de nueva entrevista o se devuelve la elaboración del problema al usuario, para que tome conciencia de su situación.
- Se inicia la intervención o un avance.
- Establece compromisos que demuestran el grado de colaboración.

Fase final:

- Se despide del entrevistado.
- Se revela el hecho más importante de la situación.
- El profesional ha de ser receptivo hasta el final.

Actores de la entrevista.

• El usuario.

Identificamos como usuario, cliente, consultante o entrevistado, a la persona o personas que acuden a la consulta del trabajador social.

Destacaremos tres aspectos generales relacionados con la condición de usuarios:

- las expectativas
- la necesidad
- la propuesta relacional

Cuando una persona acude a un servicio social se forma unas expectativas basadas generalmente en: experiencias anteriores, características personales y urgencia o importancia del objetivo que espera conseguir.

• El trabajador social.

Habilidades y destrezas en la entrevista.

Se debe desarrollar las siguientes habilidades y destrezas como las más importantes:

- al comenzar, desarrollar capacidad empática

- se debe invitar a hablar, sin bombardear al usuario
- realizar preguntas cortas, abiertas o cerradas, según el caso
- desarrollar una escucha activa

ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE LA ENTREVISTA.

La entrevista plantea los problemas de las relaciones interpersonales y es el vehículo de toda relación de asistencia que establece el trabajador social y el usuario. Al tratarse de una interrelación, conviene tener en cuenta factores que pueden dificultarla y entorpecerla. A continuación vamos a señalar algunos **factores negativos** (que son las **defensas** que genera el entrevistado):

- La ***huida***, desde la negación a toda respuesta hasta esconderse tras la mentira
- La ***racionalización***, el entrevistado, para justificarse, dará una explicación que no corresponde a la realidad.
- La ***introyección***, consiste en creer que uno mismo tiene le poder de la elección establecida.
- La ***identificación***, el entrevistado se conforma con la idea que él imagina que es la que el entrevistador tiene de él, y se identifica con la imagen que proyecta.
- El ***complejo reprimido***, tiene por objeto rechazar fuera de la conciencia, los deseos de los que nos sentimos culpables.
- El ***olvido***, es similar al anterior, pero se extiende a los hechos no a los deseos.
- El ***retorno***; en él, el deseo culpable es vuelto contra sí mismo, el entrevistado tendrá entonces una conducta masoquista y tenderá en sus respuestas a despreciarse.

Algunos aspectos que pueden identificarse en la entrevista y que el trabajador social debe conocer:

- **Fantasías–mundo interno:** la fantasía puede tener un carácter defensivo, puede ser un refugio para no tener que hacer frente a responsabilidades sociales.
- **Ansiedad:** hay dos clases: la persecutoria y la depresiva. La comprensión de la clase de ansiedad que predomine, ayudará al trabajador social a hacerse cargo del nivel de dificultad que presente, y que tendrá para comprender sus problemas y modificarlos.
- **Transferencia:** revivir la situación de sentimientos y emociones que transferían del pasado como si fuesen actuales.
- **Contratransferencia:** la reacción que se desencadena en el entrevistador como consecuencia de los sentimientos que le transfiere el entrevistado.
- **Contención:** es la capacidad de percibir y recibir las ansiedades del otro para contenerlas, devolviéndolas a un estado de superior elaboración en forma menos estructurantes y nocivas.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA PREPARAR LA ENTREVISTA.

- Que el usuario no espere
- Que haya un solo entrevistador, a ser posible
- Que el mobiliario y la situación física en general favorezca una posición de igual a igual
- Que no haya interrupciones ni llamadas
- Que sea un lugar no compartido por otras personas
- Que se evite en lo posible tomar notas durante el diálogo
- Que la luz debe ser indirecta, tenue
- Que se produzca durante un período de tiempo apropiado (ni demasiado extensa, ni demasiado corto)

CONOCIMIENTO NECESARIO PARA LA ENTREVISTA.

Para realizar la entrevista de la forma más correcta es necesario conocer los siguientes aspectos:

- los recursos sociales, culturales y económicos de la comunidad–entorno
- las tradiciones culturales de la comunidad
- las características fundamentales de las profesiones afines, de cara a una posible colaboración
- las necesidades humanas prácticas: presupuesto, salario, nivel normal de vida, vivienda, etc.
- conocimientos psicológicos básicos
- su propia personalidad: reacciones

LA ENTREVISTA COMO RELACIÓN ASISTENCIAL.

La relación asistencial es el resultado de la interacción o dinámica entre el trabajador social y el usuario, y se caracteriza porque el usuario solicita la intervención profesional mediante la petición que formula al servicio.

- El carácter de esa relación es objetiva normalmente, es decir, que la persona acude al trabajador social como a un profesional en quien puede tener confianza, pero en quien no descargará una carga afectiva extra.
- Por parte del trabajador social, éste tratará todo problema que presente el cliente teniendo en cuenta los factores de orden personal (actitudes, convicciones, necesidades, temores, deseos) que el cliente pone en juego. La relación que se establece entre usuario y trabajador social no es siempre la misma, sino que varía según las personas. Dependiendo de las actitudes que ambos tomen, así serán las relaciones que se establezcan.
- El trabajador social utiliza unos conocimientos (psicológicos, antropológicos, de economía), utiliza una técnica y una experiencia que los hace efectivo en el momento en que se pone en relación con el entrevistado, y que sirve de marco de referencia para comprenderle y ayudarle.
- El establecimiento de la relación profesional durante la entrevista ayudará al trabajador social a comprender, a clarificar, diferenciar, los contenidos de la información que recibe, y le dispondrá para establecer un buen nivel de comunicación con el usuario, para que éste pueda recibir y comprender las aportaciones del trabajador social.
- La actitud del trabajador social estará pues condicionada por el comportamiento que el entrevistado muestra y por las peticiones que formula, por su capacidad de expresar y de colaborar. Para establecer una buena relación profesional, el trabajador social debe adecuarse al ritmo del usuario.
- En la relación entre el trabajador social y el usuario el primero tiene que establecer una delimitación estricta de su papel profesional, para no distorsionar la relación.

CLASIFICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS.

Según su finalidad:

- DE ORIENTACIÓN
- DE MOTIVACIÓN
- DE INFORMACIÓN
- DE ASESORAMIENTO
- TERAPEÚTICA
- DE SEGUIMIENTO: son las entrevistas que van revisando el plan acordado entre el trabajador social y el usuario y que van siguiendo el proceso del caso. Están dándose continuamente hasta que se cierra el caso. Esta entrevista puede ir acompañada de:
 - *entrevistas colaterales*: no son directamente con el individuo, sino con alguien cercano a él, como un familiar, vecino
 - *entrevistas domiciliarias*: cumplen la función de conocer el hábitat del individuo, el ambiente en que se mueve. Plantea la posibilidad de una entrevista familiar en su medio.

Según la modalidad utilizada:

- **ENTREVISTA INFORMAL O LIBRE:** se trata de una conversación desorganizada en la que se deja al usuario que exponga libremente sus situaciones, no existe ninguna guía preelaborada. Es factible para la primera entrevista.
- **ENTREVISTA ESTANDARIZADA:** se trata de una serie de preguntas que están estructuradas de antemano y que son siempre las mismas, en las que no se tiene en cuenta la situación individual de cada usuario. Es utilizada por el trabajador social casi exclusivamente para la obtención de datos rutinarios (ficha de identificación).
- **ENTREVISTA PLANIFICADA:** se trata de la elaboración de un plan, guía o hipótesis sobre qué es lo que deseamos o necesitamos conocer de la historia, situación actual y relaciones del usuario para llevar a cabo el proceso de atención.

Según el **número de personas:**

- **INDIVIDUALES:** trabajador social–usuario.
- **GRUPALES:** trabajador social–varias personas. La entrevista en grupo tiene dos funciones esenciales:
 - una consiste en conocer la vivencia y experiencia grupal, a través de sus propios miembros
 - la otra, a actuar sobre el grupo para potenciarlos y ayudarles en la concienciación de sus problemas. Tiene como objeto conducir la reunión de un grupo en el curso de la cual los participantes son entrevistados colectivamente por el animador o entrevistador. Esta técnica tiene diferentes aplicaciones:

- . Dentro de la acción social
- . En encuestas psicosociales
- . Para favorecer la información
- . Para mejorar la comunicación
- . Posibilita la evolución de un grupo, un cambio, un proceso

Según la **libertad que se deja al cliente** y en la **profundización en la información** que se quiere obtener:

- **ENTREVISTA CLÍNICA:** el trabajador social no está capacitado para utilizar este tipo de entrevista, pero en su práctica diaria utiliza elementos que se dan en este tipo de entrevista. En ésta el entrevistador se interesa por el contenido manifiesto de los que dice el entrevistado: hechos, juicios, sentimientos, asociaciones, ideas Pero también por la forma en que lo dice: tono, titubeos, paros, el objetivo es ante todo terapéutico: llevar al individuo a tomar conciencia de su bloqueo interior.
- **ENTREVISTA PROFUNDA:** es quizás la que más utiliza el trabajador social. Se centra en un campo concreto (experiencia, problema que presenta el cliente) pero en la que el entrevistador tiene cierta autoridad, ya que el entrevistado recurre a él como técnico. Normalmente es necesario más de una entrevista.

LA FICHA SOCIAL.

CONCEPTO Y OBJETIVOS.

La ficha social es el soporte documental por el que la UTS – Unidades de Trabajo Social – Generales, de Base o de Atención Primaria –, recaban los datos básicos de los usuarios de los Servicios Sociales.

Podríamos, por tanto, definirla como el soporte documental e instrumento de trabajo en el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada. Es la parte común sistematizable y cuantificable de la Historia Social.

Para ello, será necesario un sistema informático adecuado que nos permita conocer a partir del tratamiento y explotación de los datos características y perfil de la demanda, así como la evaluación y planificación de los servicios.

La Ficha Social la rellenaremos los trabajadores sociales siempre que el caso requiera una intervención social que conlleve alguna gestión o actividad para las cuales sea preciso conocer los datos personales y/o familiares del usuario.

Queda claro que la ficha social no es un cuestionario a llenar de forma mecánica en nuestra primera entrevista, sino que es un soporte documental donde recogemos sistemáticamente los datos que nos presenta un usuario en distintas entrevistas y donde no es necesario recoger aquellos datos que aun teniéndolos en el soporte documental, no lo consideremos importantes para nuestra intervención.

Es importante remarcar que para que la información sea homogénea, y consiguentemente contrastable con otras informaciones, siempre que ha sido posible se han utilizado *variables homologadas* procedentes de:

- el Plan Estadístico de Acción Social
- Encuestas del INE
- Definiciones aprobadas en el marco del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales sen su Comisión de seguimiento y en el Grupo de Trabajo en el que participan todas las CC.AA. y la Federación Española de Municipios y Provincias.

Otra característica importante es su *confidencialidad*. Dada su configuración, la información que recoge no permite la identificación directa del usuario nada más que por las UTS, a través de su código asignado.

Objetivos generales.

- Conocer el perfil sociodemográfico de la población que acude a los SS.SS.
- Detectar los problemas presentados y tipos de solicitud
- Utilización de los recursos existentes
- Ser fuente de datos para los Informes Sociales
- Establecer indicadores de la actividad profesional

COMPOSICIÓN DE LA FICHA SOCIAL.

La ficha social está compuesta por 4 partes:

- Datos de usuario
- Datos socio – familiares
- Datos de hábitat
- Datos de intervención social

La ficha consta de una carpeta-expediente que contendrá las cuatro partes mencionadas y que permitirá archivar la documentación complementaria que las sucesivas intervenciones requieran. Por ejemplo: fotocopia DNI.

El sistema de archivo es, por un lado INDIVIDUAL (datos del usuario) y además FAMILIAR, dado que el expediente recoge los datos socio-familiares y las intervenciones sociales individuales, cuando así se enfoca,

que lleven a cabo. El archivo individual es por orden alfabético y el familiar por nº de expediente.

Número de expediente.

Los diferentes componentes de la Ficha Social tienen en común el nº de expediente, que figura en el ángulo superior derecho de todos los documentos. Este número permite relacionar a cada usuario y las intervenciones que se realicen con su ámbito convivencial. Asegura la confidencialidad, dado que los datos del usuario (que figuran en un archivo abierto) no recogen ninguna característica reveladora de las necesidades y demandas del usuario, que sólo se contendrán en el expediente familiar al que se accede mediante ese número.

Datos de usuario.

Este apartado tiene por objeto identificar a los usuarios y localizar los expedientes.

Se ha elaborado de manera que permita su utilización manual e independiente del resto de la ficha, pudiendo configurar esta un fichero de usuarios del Centro con los datos más elementales que permita su fácil localización.

Aun en el caso de que la intervención sea familiar, la atención suele ser individual, por lo que cada miembro de la unidad convivencial que sea usuario de SS.SS. deberá tener abierta la ficha en su parte de datos de usuario.

Consideramos usuario a toda persona que demanda de la UTS atenciones que sean objeto de su intervención, ya sea directamente o a través de otras personas (el menor que precisa de un Centro de Acogida sería el usuario, aunque la persona que realiza la demanda sea un familiar).

Datos socio-familiares.

Esta parte de la Ficha Social tiene por objeto recoger los datos básicos de cada miembro de la unidad convivencial. Sólo serán cumplimentados en el caso de que para la intervención sea necesario su conocimiento.

La información, así recogida, será de gran utilidad, no sólo para el trabajador social sino también para la obtención de los datos estadísticos necesarios para la planificación de una política social adecuada.

Los datos se recogen en una parrilla sobre dos hojas de papel autocopiable. El original consta de dos partes:

- A la izquierda de la columna que establece el número de código individual, figuran los apellidos el nombre de cada miembro de la unidad convivencial; esta parte del papel no es autocopiable, y por lo tanto, no existe el espacio correspondiente en la segunda hoja.
- A la derecha de la misma columna, y también para cada uno de los miembros de la unidad convivencial, figurarán una serie de datos que se examinarán seguidamente.

El original quedará en poder del trabajador social para ser incorporado a la carpeta del expediente familiar.

La copia reproducirá lo que se anote desde la columna Código individual hacia la derecha y se enviará a la Unidad de Coordinación de Datos respectiva.

Sólo el trabajador social tendrá a su alcance el nombre de las personas a quien correspondan los datos y la información de la situación general de la unidad convivencial con la problemática individual y global. Se garantiza de esta manera la confidencialidad de la intervención.

Para esta parte de la ficha social se utilizará esta parrilla sobre dos hojas de papel autocopiable y esta plantilla con el desglose de las variables.

Datos del hábitat.

Todos los datos sobre el hábitat se anotarán en dos cuartillas de papel autocopiable, quedándose el original el trabajador social y enviando la copia para el proceso de datos.

En la parte superior de la hoja va inscrito el nº de expediente. Salvo la número 5, todas las variables se responden poniendo una cruz sobre el cuadro que precede al ítem elegido.

Datos de la intervención social.

El apartado de intervención social tiene por objeto recabar los datos individualizados de los casos, ya sea como individuo o como grupo familiar, de SS.SS., relativos a las siguientes variables:

- fecha de inicio
- fecha de cierre o término
- valoración social
- demanda
- recurso idóneo
- recurso aplicado
- sector de referencia

En todos que se cumplimente esta parte de la ficha tendrá que abrirse la correspondiente a los datos del usuario.

Por su parte, los datos de intervención que componen esta parte de la ficha serán almacenados en la carpeta del expediente familiar junto a los datos sociofamiliares y de hábitat.

Para lograr mayor fiabilidad a este apartado de la ficha se realiza un estudio por profesionales vinculados a la Universidad Complutense y se propone una sistemática de registro que facilita la toma de decisiones que tiene que realizar el trabajador social antes de señalar las necesidades sociales, demandas y recursos que procederá a registrar.

Para esto el sistema que se establece es el denominado sistema de árbol, que es el que establece un sistema de categorías y subcategorías mutuamente excluyentes y va haciendo aproximaciones de lo más general a los más específico, es decir, de las categorías troncales del primer nivel (que coinciden con las necesidades sociales y prestaciones básicas) a las subcategorías del segundo y tercero.

Valoración social de las situaciones de necesidad.

Esta valoración reflejará la valoración que realiza el trabajador social tras la entrevista con el usuario. Es pues un diagnóstico profesional. Este diagnóstico valorativo puede requerir más de una entrevista, visita o gestión diversa, en cuyo caso el antedicho sistema árbol facilita la realización de este diagnóstico en sucesivas fases.

Siendo frecuente que en una misma situación concurran más de una circunstancia que puedan corresponder a valoraciones diferentes, en el sistema de registro diseñado, se ha reservado espacio para consignar, por orden de importancia, hasta tres valoraciones sociales de las situaciones de necesidad analizadas. En el caso de registrarse una o dos valoraciones, el resto de las casillas reservadas se cumplimentarán con ceros.

Demandas.

Las categorías propuestas para la cumplimentación de esta parte de la ficha son comunes para la demanda, recurso idóneo y recurso aplicado, por lo que las siguientes explicaciones se hacen extensivas a todos ellos en los aspectos que les son comunes.

En este apartado se consignará la demanda que hace el usuario tras la entrevista realizada por el trabajador social, en la que este profesional le proporciona la información y orientación sobre los recursos adecuados una vez conocida y valorada la situación de necesidad que presenta.

Aun cuando en algunas ocasiones los usuarios acudan al Centro con una demanda expresa, en otras muchas se plantea de manera confusa por desconocimiento de los recursos existentes; no es infrecuente asimismo que muchos usuarios acudan al profesional a exponer una situación sin presentar inicialmente ningún tipo de demanda, por eso es importante que esta variable constate la demanda que el usuario formula, coincida ésta o no con la valoración del trabajador social.

Habida cuenta que un mismo usuario, y en un mismo momento puede plantear más de una demanda, se ha incluido la posibilidad de reflejar hasta tres. En el caso de que efectivamente se formulen varias, es importante el orden en que se consigne, de manera que este orden se reflejará en primer lugar, en segundo lugar, la que siga en este orden y en tercero, si la hubiera, la de menor prioridad.

En el caso de que se formulase más de tres demandas, sólo quedarán reflejadas las tres que el trabajador social considere prioritarias. Si sólo hubiese una demanda o dos, se llenarán con ceros las casillas restantes.

Recurso idóneo.

Este apartado de intervención social de la ficha, referido al recurso idóneo, tiene la función de permitir la realización de valoraciones sobre los déficits de recursos en relación con la adecuada cobertura de las necesidades presentadas y de las demandas que se formulan.

Contrastando esta variable con las contenidas en este apartado de la ficha (valoración, demanda y recurso aplicado) podrá disponerse de importantes indicadores para orientar la planificación de los recursos de SS.SS. y en general para el desarrollo de la Política Social. De ahí la importancia de una adecuada cumplimentación de estos códigos, lo cual es responsabilidad exclusiva del propio trabajador social, por cuanto la idoneidad del recurso depende de su propia valoración profesional.

Así, el profesional deberá valorar, independientemente de su existencia real, y de su disponibilidad, qué recurso hubiera sido el más adecuado para dar respuesta a la necesidad presentada. Tampoco importa a efectos de definir los códigos de este apartado cuál fue la opción del demandante, recogiendo tan sólo la valoración del trabajador social.

Recurso aplicado.

Esta variable pretende facilitar datos sobre la utilización real de los diferentes recursos aplicados por los SS.SS. en relación con las necesidades y demandas que estos recibe. Se espera obtener con ellas un buen conocimiento del balance de necesidades/recursos indispensable para la planificación y la intervención social.

Para la cumplimentación de esta variable pueden reiterarse todas las observaciones explicadas en relación con la demanda y el recurso idóneo, es decir: la inclusión de los códigos en las casillas por el orden que establece la estructura en árbol de las categorías que a su vez son comunes a las empleadas en demanda y recurso idóneo. En el caso de que no se aplique ningún recurso, por no existir el adecuado, se llenaría con ceros.

A modo de resumen, este modelo de ficha social que se propone es el resultado de la participación de muchos profesionales que con trabajos puntuales o con su labor cotidiana del día a día. Con el respaldo institucional

(Ministerio de Asuntos Sociales – Comunidades Autónomas y Federación Española de Municipios y Provincias) esta ficha social es el proyecto más ambicioso en cuanto a sistemas de información de SS.SS. se refiere.

Por ello, la mayor virtud de este soporte documental es el consenso logrado, que hará que este instrumento sea homogéneo para todos los trabajadores sociales del país.

Es necesario para la implementación de la ficha social el desarrollar un sistema informático que ayude a realizar los análisis pertinentes para los procesos de planificación y evaluación.

HISTORIA SOCIAL

Concepto.

La historia social es un instrumento de trabajo de características similares a la historia clínica empleada en los servicios sanitarios.

La **historia social** se define como un instrumento documental que contiene los datos de un caso: identificativos, de diagnóstico de la situación–problema, del proyecto de intervención y el registro temporalizado de las incidencias de la intervención, así como la evaluación.

La historia social es el principal soporte documental para el trabajo directo con casos, ya que permite orientar los procesos del sistema de intervención profesional en el trabajo individual, y contener la información de estos procesos en un solo documento.

Objetivos.

- Completar la información del usuario y las condiciones socio–familiares en los aspectos dinámicos de la situación–problema (historia familiar, relación entre los miembros de la familia, actitudes y aptitudes, sistema de valores).
- Definir diagnósticos de las situaciones–problemas en su globalidad.
- Programar las intervenciones que se desprende como necesarias del diagnóstico social en forma de proyectos.
- Registro sistemático y calendarizado de las incidencias.
- Evaluación de casos.
- Derivaciones a programas y/o recursos externos.

Elementos.

- DATOS DE IDENTIFICACIÓN: Apellidos, nombre, DNI, dirección, teléfono, UTS y nº de expediente.
- REGISTRO DE LOS ACTOS DE ESTUDIO: Formado por tres hojas. Las dos primeras registra las *variables generales* (situación familiar, situación económica, situación sanitaria, estado de la vivienda familiar, situación educativa). La tercera registra las *variables específicas* y otros datos no contenidos en hojas anteriores. Siempre se anotará la fecha de los registros y de las actuaciones.
- DIAGNÓSTICO SOCIAL: El diagnóstico social se realiza a partir de los datos de las dos primeras hojas. Siempre se consigna la fecha del diagnóstico. Se compone de:
 - ◆ los problemas de la situación y los aspectos positivos o potencialidades de la situación
 - ◆ las características generales de la situación–problema
 - ◆ descripción de los problemas sobre los que se va a intervenir
- PROYECTO DE INTERVENCIÓN DE CASOS (PIC): incluye:
 - ◆ los objetivos

- ◆ tipo de intervención o prestaciones que se aplicarán
- ◆ las actividades o tareas para llevar a cabo la intervención
- ◆ el calendario (fecha prevista de terminación del caso, fechas o períodos de ejecución de tareas)
- ◆ profesionales que van a intervenir
- ◆ recursos, costes, tiempo empleado (si requiere actividades o recursos no habituales)
- HOJA DE SEGUIMIENTO: en ella se consigna de forma temporalizada, todas las actuaciones que se realizan a lo largo de la intervención. En ella se anotan los actos profesionales que se realicen en el caso, indicando en cada uno la fecha.

INFORME SOCIAL

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

Sus **objetivos** son:

- Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de modificarla o paliarla.
- Aportar información para el dictamen profesional.
- Obtener recursos sociales ya establecidos.
- Promover recursos sociales.
- Facilitar información a otros trabajadores sociales.

Deben tener las siguientes **cualidades**:

- fiabilidad de los datos
- precisión de los términos utilizados
- claridad expositiva
- argumentación didáctica

Apartados:

Institución

Emitido por

Solicitado por

Dirigido a

Motivo del informe

Fecha

• Datos de identificación

Nombre y apellidos

Lugar y fecha de nacimiento

Domicilio

Teléfono

- **Composición familiar**

Parentesco, Nombre, Edad, Estado Civil, Profesión, Situación laboral

- **Motivo del informe**
- **Destinatario**
- **Entrevistas realizadas**
- **Documentación consultada**
- **Antecedentes del caso**
- **Situación socio-familiar**
- **Situación de la vivienda**
- **Situación económica**
- **Situación cultural**
- **Situación sanitaria**
- **Servicios y/o prestaciones demandados**
- **Observaciones**
- **Diagnóstico**
- **Pronóstico**

FECHA

FIRMA

Nº COLEGIADO

EL CONTRATO: UN INSTRUMENTO PARA EL CAMBIO

Su uso en el trabajo social nace de dos fuentes:

- El modelo centrado en la tarea
- El enfoque sistémico

Según el modelo centrado en la tarea.

La noción de contrato está tomada del derecho civil. En el plano jurídico, el contrato es una convención por la que una o varias personas se comprometen con otra u otras a dar, hacer o no hacer alguna cosa.

Para que haya contrato deben cumplirse cuatro condiciones:

- Consentimiento mutuo (el usuario muestra disposición al cambio)
- Capacidad contractual (tener en cuenta los elementos del sistema tanto del usuario como de trabajo para prever los que podrían romper el contrato)
- El objeto (debe ser determinado, posible, preciso, limitado, en relación directa con la dificultad diana, formulado respecto a la conducta observable, verificable y legal)
- El contenido determinará quién, qué, cuándo y dónde.

Según el modelo sistémico.

Skinner define el contrato como: el conjunto organizado de medios explícita o tácitamente comprendidos por los que los interactores del sistema se ponen de acuerdo para llevar a cabo sus asuntos. No sólo está implicada

una responsabilidad con respecto a los papeles y tareas requeridas para alcanzar el objetivo deseado, sino también una garantía para mantener y apoyar el sistema de transformaciones.

El contrato para ser eficaz deberá constar de los siguientes **factores**:

- Debe determinar los objetivos del tratamiento. Han de ser objetivos concretos, realistas, previsibles y válidos. Y siempre deben llevar al cambio.
- Determinar en cada etapa los miembros básicos para la intervención.
- Debe incluir dónde y cómo celebrar las sesiones.
- Puede incluir también duración, frecuencia y número de sesiones.
- El uso que el TS hace de si mismo. El TS tiene que mostrar que a veces será un activo participante y otras un observador del proceso familiar.

Es importante recordar que la finalidad de las intervenciones del TS con la familia es lograr la autonomía del usuario o la familia. Esto se refuerza con el uso del contrato que reconoce, como dice Campanini, *las posibilidades de trabajar juntos para ayudar al sistema a encontrar sus soluciones, dentro de una situación específica, estimulando la creatividad y las potencialidades del sistema en sí. El contrato puede evitar además la cronicidad y el embrollo facilitando una definición más clara de la relación.*