

Entrevista:

Informes sociales: Categorías en disputa

Entrevista a Manuel Mallardi

Darío Alfredo **González**

Universidad de la Cuenca del Plata

darioalfredogonzalez@gmail.com

Recibido/Received

22 de febrero de 2024

Revisado/Reviewed

14 de marzo de 2024

Aceptado/Accepted

15 de abril de 2024

Cómo citar este artículo (estilo APA) / How to cite this article (APA style)

González, D. A. (2024). Informes sociales: Categorías en disputa.

Entrevista a Manuel Mallardi. *Análisis*, 19(1), 1-5.

<https://doi.org/>

Derechos de autoría / Copyright: © 2023

González, Darío Alfredo

Este es un artículo de acceso abierto y distribuido bajo los términos de la licencia y políticas de Creative Commons Attribution 4.0 International License.

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Informes sociales: Categorías en disputa Entrevista a Manuel Mallardi

[EN] Social reports: Disputed categories
An interview with Manuel Mallardi

Darío Alfredo **González**

Manuel Waldemar Mallardi es argentino, doctor en Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Además, posee una maestría y una licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata. Es docente en la carrera de Trabajo Social en la Facultad de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN), donde dirige la Maestría de Trabajo Social. Como investigador del CONICET en el Centro Interdisciplinario para Estudios de Políticas Públicas (CIEP), sus aportes se destacan en temáticas vinculadas a los fundamentos y expresiones de la “cuestión social” y a las tendencias contemporáneas en las políticas asistenciales referidas a familias en países de América del Sur. También presenta producciones asociadas al análisis de los procesos de intervención profesional del Trabajo Social. Además, es integrante del Núcleo de Investigación Crítica sobre Sociedad y Estado (NINCE) de la UNICEN.

Mallardi es uno de los pensadores más lúcidos del Trabajo Social argentino de los últimos años. Sus aportes a la disciplina se han centrado en la intervención profesional desde la perspectiva crítica. Es autor de textos como: *Informe Social y relaciones familiares: Categorías en disputa* (2018). Además, es compilador en: *Cuestión Social y Políticas Sociales* (2019), y, *Procesos de Intervención en Trabajo Social: Contribuciones al ejercicio profesional crítico* (2017). Su trabajo más recientes es: *Perspectiva histórico-crítica en Trabajo Social: fundamentos e intervención profesional* (2024).

Darío Alfredo González es profesor universitario en Trabajo Social por la Universidad de la Cuenca del Plata. Coordinador de la carrera de Trabajo Social del Instituto Superior de Servicio Social *Remedios de Escalada de San Martín* en Corrientes, Argentina. Autor de *Actuaciones profesionales en Trabajo Social* (2020), *Problemáticas educativas y Trabajo Social en el siglo XXI* (2021), y, *Géneros Historia(s) & Educación* (2023). Actualmente, ejerce la docencia en el nivel superior en la carrera de Trabajo Social y presenta producciones relacionadas al análisis de la intervención profesional del Trabajo Social en el campo de la educación.

En esta entrevista Manuel, expone sus pensamientos teóricos metodológicos y epistemológicos sobre una de las temáticas abordadas en sus producciones escriturales como resultado de su trayectoria docente universitaria con el colegio profesional de Asistentes Sociales de la Provincia de Buenos Aires (Argentina). Donde participó en instancias de formación permanente con colegas vinculados al informe social. Esta es una de las grandes preocupaciones que existe en el colectivo profesional y es un tema central de la intervención profesional, la mayoría de las conceptualizaciones vertidas tienen que ver con la escritura del informe social cuestiones tales: ¿cómo escribo?, ¿qué contenidos?, y la preocupación de cómo escribir, es una preocupación necesaria, que a veces termina siendo instrumentalizada. La cuestión escritural no se salda con un taller de escritura, es más complejo de cómo escribirlo, se sintetiza magistralmente en algunas perspectivas teóricas que circulan en el colectivo profesional sobre el informe social, pero también cómo discutir un contenido y, básicamente, eso remite a qué categoría usamos para nombrar la vida cotidiana de las personas. La otra preocupación abordada en esta entrevista tiene que ver con la autonomía profesional.

DG: ¿Todo informe social es informe socioambiental?

MM: *No, creemos que no, ¿Por qué?, porque, por ejemplo, no todo informe social es una pericia social, no todo informe social es un informe socioambiental, ¿Por qué?, porque tiene que ver muchas veces con nosotros, siempre hablamos, y acá recuperamos mucho los planteos de Yolanda Guerra de la relación entre medios y fines a partir de la finalidad del informe social, es la característica que este va a tener y, a veces, a partir de determinadas finalidades vinculadas a la política social en la cual trabajamos o la política institucional, el informe social adquiere cierta particularidad y existen algunos informes sociales donde la fuente de información, necesariamente, es la visita domiciliar o entrevista domiciliaria, no me*

voy a meter en el debate [de] cómo nombrarlo y ahí, ¿Por qué?, porque no alcanza solamente con la entrevista que puede ser en una sede o institución para hacer el informe, sino que requiere que en la búsqueda de esa información la articulemos, observación y entrevista, y ahí es cuando lo socioambiental entra en juego, también una categoría como a problematizar no muy problematizada, porque muchas veces lo socioambiental aparece en las instituciones en una lógica de la fiscalización demostrar que son pobres y casi inventariar que cuestiones tienen en la vida cotidiana esas unidades familiares, entonces interpelando un poco esa finalidad, me parece que lo socioambiental es sustancial para poder reconstruir la vida cotidiana de las personas en el marco donde transcurre esa vida cotidiana, que es la vivienda con todas las particularidades que tienen la

vivienda en los sectores subalternos, por eso digo, no es lo mismo, porque muchas veces un informe social a partir de su finalidad no puede requerir información vinculada a las condiciones de vida, que eso me parece también importante remarcarlo, porque a veces cuando uno elabora un informe social a partir de ciertos parámetros estandarizados, que yo acá creo que lo llamamos la falacia tecnística, esa idea de que hay una técnica y modelos a que aplicar, uno llega a una institución y le dan un formato de modelo que tiene aspectos ocupacionales, habitacionales, de salud, laborales y uno completa ese formulario, más allá de la situación en la cual está interviniendo y eso es un error, porque hay información que si no es pertinente para el objetivo del informe social no debe ser incluida, porque tenemos que respetar ese secreto profesional, esa vida cotidiana, esa intimidad de las personas, si no es pertinente, [en] eso yo insisto bastante, a la finalidad del informe social, no tenemos el derecho de explicarlo, incluirlo en el informe social, entonces sí para la finalidad del informe social las condiciones de vida, lo ambiental, por decirlo de alguna manera como generalmente se le dice, no es pertinente, no debería estar incluido, por eso tenemos que problematizar esas lógicas estandarizadas

DG: Vos hablas de las falacias sobre los informes y uno generalmente se encuentra en la práctica profesional,

diciendo bueno un informe está bien cuando es objetivo, cuando más objetivo mejor. ¿Qué de falaz hay en esa aspiración de objetividad?

MM: Para mí es lo más preocupante, vos recién mencionabas mis antecedentes actuales, pero yo cuando me recibí en el 2004, trabaje tres años en el ámbito de la salud en Tandil y Desarrollo Social, y es cierto cuando uno se recibe, porque además tenemos un problema, no se ahora, yo puedo hablar de nuestra carrera, pero no se en el resto, el informe social es una de nuestras grandes preocupaciones, pero es algo que aparece invisibilizado en la formación, no se enseña, no se trabaja, entonces yo, cuando me recibí empecé a trabajar en el hospital y, nada, lo primero que te piden es un informe social vinculado a una situación y ahí, entonces, empezás a consultar lo que vienen escribiendo tus compañeros que ya tienen más antecedentes y siempre tus compañeros te tiran algunos consejos, que sería como lo básico, como para arrancar y siempre aparece esta idea de la objetividad a mí me parece preocupante, y es lo que intento de alguna manera problematizar, porque esa falacia encubre dos cosas la subalternidad, esta idea de que somos los ojos de otra persona, que esa persona por distintas condiciones, no puede ir a la vida cotidiana de las personas con las cuales trabajamos y, entonces, nosotros somos los que informamos y ese otro que le interpreta, me paso algo muy loco una vez, organizamos en la

universidad una actividad con un ámbito de la justicia con profesionales e invitaron a un asesor también a participar, y el asesor, en lugar de hablar de cuestiones vinculadas a las particularidades de la institución, se puso a hablar de lo que para él era un buen informe social.

Entonces ahí quedamos todos medios estupefactos, hablo de la necesidad de que sea objetivo, porque él por su lugar no tenía la posibilidad de ir a las viviendas de las personas, entonces los informes sociales le servían para conocer algo y tomar una decisión, ese es el discurso hegemónico en las instituciones, por eso digo de subalternidad somos los ojos del juez, del abogado, en el hospital del médico, en sí, de otras profesiones o de otras autoridades, y ahí hay un problema importante, confundir muchas veces descripción con objetividad, ese es el principal error que tienen generalmente estos discursos, porque la descripción que es poder enunciar aquellos aspectos de la realidad visibles a partir de nuestros sentidos, cómo nosotros lo enunciamos nunca están atravesados por objetividad, siempre tienen una carga subjetiva, porque nosotros podemos encontrarnos en una situación de hacinamiento y podemos nombrarlo de una manera y podemos nombrarlo de otro y, en las dos cuestiones, en la dimensión descriptiva, aparentemente, vamos a demostrar cierta neutralidad objetiva y, en realidad, no estamos utilizando una mirada, y el otro punto, también, tiene que ver con nuestra influencia en las ciencias sociales, pero

también en Trabajo Social del positivismo, digamos de pensar la realidad como una cosa estática y que, por lo tanto, el investigador neutral solamente se limita a describirla en esa supuesta objetividad, para mí es lo más preocupante, porque venimos realizando actividades y es como que siempre vuelve a salir ese tema por una demanda de las instituciones, pero también, por ciertos posicionamientos teóricos metodológicos del colectivo profesional, también tenemos que reconocer que existe cierto posicionamiento que defiende esa postura de la objetividad, y cierro esta pregunta, muchas veces, también, esa supuesta objetividad redundante en los informes sociales, y esto es bastante fuerte decirlo, en una escritura muy cercana al sentido común cuando uno, porque hay una idea de que uno tiene que despojar todo lo que sabe para que el otro le entienda si entonces, bueno, haber cuando un médico más allá que somos profesiones distintas tiene que hacer un diagnóstico, no va a simplificar la realidad para que el otro le entienda, uno tiene que hacerse cargo de lo que sabe en doble sentido, primero, porque uno estudia en una universidad pública o en un instituto a partir de las posibilidades que uno tiene de estudiar y la sociedad le da una cierta legitimidad para intervenir en distintos aspectos de la vida cotidiana, entonces, tenemos una formación tenemos que hacerla valer al momento de la escritura, eso me parece un elemento importante, somos intelectuales, tenemos que

romper esa idea de técnicos, no somos técnicos de otros, somos intelectuales en el marco de las ciencias sociales, entonces, esa falacia objetiva debemos interpellarla permanentemente, y la otra cuestión es romper con el sentido común, pero eso nos obliga a nosotros a estar en permanente actualización, porque ante la heterogeneidad de aspectos de la vida cotidiana que nosotros trabajamos en nuestros espacios de laburo, tenemos que estar en permanente formación para poder problematizar eso, porque si no, lo que uno ve en esos informes sociales descriptivos con supuesta objetividad y sentido común, también muchas cargas de prejuicios, me acuerdo, por ejemplo, trabajar con una compañera que en los informes sociales utilizaba la categoría “madre abandonada”, porque había faltado un día en la consulta del pediatra una cuestión así, entonces, yo le planteo en ese momento, le dije por algún aspecto llega su historia ese informe al ámbito de la justicia lo lee un juez y dice: “guau, mira madre abandonada”, ¿qué significa eso?, ¿qué significa el abandono? Ella me dice: “ha no, pero, yo lo que quería”, entonces bueno problematicemos eso, cómo nombramos algunos aspectos porque si no lo utilizamos como la primer categoría que se nos ocurre, y nuestros informes sociales inciden en la vida cotidiana de las personas, sea porque le van a facilitar una prestación o sea porque una autoridad estatal va a tomar una decisión que puede significar la vinculación o no, a veces puede ser necesaria esa desvinculación y

por el informe social lavado que hacemos no sucede, y a veces no necesaria y hacemos un informe social que ponemos algo muy así a la ligera y es tomado y, después, muchas veces nos enojamos me ha pasado encontrarme con colegas, no porque el abogado defensor encontró el informe social y me lo impugnaron, bueno, cuando nuestros informes llegan al ámbito de la justicia, por ejemplo, pueden ser puesto en tensión por otros informes sociales, porque ahí tenemos esa, las personas tienen derecho a defenderse de lo que decimos, entonces, por eso digo es muy complejo el escenario y la falacia objetivista, y sus implicancias tiene consecuencias bastante complejas.

DG: Vos hablas de recuperar el carácter intelectual del género discursivo y de tener presente la situación problemática como eje del informe, teniendo en cuenta el pensamiento de Bajtin, de qué manera se plasma la cuestión de la diversidad LGTB en cuanto al género, ¿y la escritura es con lenguaje inclusivo?

MM: Bien, varias cuestiones, primero, aparece ahí la figura de Bajtin y la idea del género discursivo, que eso, de alguna manera, en el Trabajo Social también está el aporte de Walter Giribuela, donde él trabaja el informe social como género discursivo que fue, digamos, una de las cuestiones, uno de los primeros textos que plantea el informe social de esa mirada, yo con Bajtin me vengo relacionando, por decirlo de alguna manera, desde el año 2002, cuando

empecé a hacer mi tesis de grado para pensar la entrevista en trabajo social.

En ese momento, hice unos cursos del profesorado en lengua y literatura, porque me parecía interesante avanzar en ese sentido y dentro de lo que se conoce como la filosofía del lenguaje, hay como distintas posturas a la hora de pensar el proceso de comunicación, por ahí lo más conocido, que nos enseñan en la secundaria son dos autores Jakobson, que es la figura del emisor receptor, el canal y demás, Ferdinand de Saussure, que es el que incluso, hemos estudiado en algunas asignaturas de antropología a partir de su planteo de la lengua, y él habla, entre otras cuestiones, en esa cuestión, yo me encuentro con un texto, que en la dictadura fue prohibido en Argentina, que es marxismo y filosofía del lenguaje, y que fue publicado con otro nombre, que se llamó: "El signo ideológico y filosofía del lenguaje", es un texto que está escrito en Rusia en el periodo de la Unión Soviética, por un grupo que se conoce como el Círculo de Bajtin, que está compuesto por un conjunto de intelectuales, y ahí hay como el referente Mijael Bajtin, este filósofo que tiene una producción bastante frondosa, tanto en lo que es filosofía del lenguaje como análisis literario, y que fue una persona perseguida por el estalinismo, incluso presa en Siberia, ahí aparecen estos textos: "Marxismo y filosofía del lenguaje y freudismo", donde hace una crítica al primer Freud, donde aparecen publicados con otro nombre; Valentin Boloshinov, hay

todo un debate, entre pocos; porque tampoco es un tema muy relevante socialmente acerca del problema de la autoría; porque lo que se plantea es que esas obras fueron escritas por Bajtin; pero que en el marco de la persecución esas y otras obras fueron publicadas con el nombre de compañeros de ese grupo que tenían mayor influencia política y no iban a correr riesgo de muerte; porque en ese momento se presenta una idea de muerte y, entonces, salen con ese nombre. A partir de ahí, hay un debate muy grande acerca de si esa cuestión es real o no, si en Rusia se plantea que Bolosinov y Medelev, que es el otro autor, existieron o no, pero bueno, es todo un debate entre gente que investiga esa cuestión, y hay gente que dicen, que existieron y que fueron los verdaderos autores, en realidad Bajtin nunca se atribuye esos textos, pero tampoco nunca los niega, y él tiene otros textos más vinculados a estética literaria, donde por ahí el léxico marxista no es tan evidente, entonces, yo me encuentro con un Bajtin a partir de la filosofía del lenguaje, que él intenta plantear en el discurso, en el análisis del discurso, del lenguaje desde el marxismo, que es una cuestión que salvo en algunos textos clásicos como ideología alemana o algunos otros textos, no aparece muy desarrollada en el marxismo, si aparece, pero no muy desarrollada, y entonces ahí empiezo a encontrarme con un mundo nuevo que no está muy abordado en el Trabajo Social, en cómo pensar la palabra del otro desde una perspectiva crítica y no

tan estructuralista, entonces, una de las categorías que él trabaja es la de género discursivo porque, porque su gran preocupación era poder analizar la relación entre el sujeto y el contexto, planteando cómo el contexto incide en cómo nosotros hablamos, pero también, recuperando el carácter creativo que nosotros tenemos al momento de hablar o de escribir, y entonces aparece esa idea de género discursivo que yo intento sintetizar muy brevemente en uno de mis textos, esa obra de Bajtin de la que hablo, está disponible en varias ediciones de estética y la creación verbal, donde él habla de los géneros discursivos, entonces, género discursivo para Bajtin es un conjunto de enunciados que surgen a partir de determinadas relaciones sociales y él analiza, por ejemplo, la novela como género discursivo, la entrevista como género discursivo, la noticia periodística como género discursivo, la orden, por ejemplo, dice una orden militar, una orden es un género discursivo, después, cómo cada uno hace uso de ese género discursivo tiene que ver con las particularidades y trayectorias de cada uno, tenemos novelas, tenemos cuentos, por ejemplo, de Borges, tenemos cuentos de Bioy Casares y tenemos cuentos de Soriano, cada uno tiene particularidades, pero cuando uno se acerca a cada uno de esos textos sabe que eso es un cuento, porque quien va a escribir cuentos respeta determinados cánones propios de ese género discursivo, partir de esa categoría, empecé yo a pensar [en] el

Trabajo Social, esa categoría [se] está usando mucho hoy en día en la Psicología, en la lingüística, en la antropología, y pensar el informe social como género discursivo, es recuperar todo aquello que el colectivo profesional viene planteando sobre qué es un género discursivo, pero también, nos da un lugar central a nosotros en torno al papel que tenemos al momento de escribir, no somos sujetos pasivos, sino que tenemos un rol protagónico al momento de escritura, por eso digo, no llenemos formularios que no estamos de acuerdo, porque podemos transformar ese género discursivo, entonces, la categoría “de género discursivo” nos da la posibilidad de pensar la escritura en esa relación dialéctica entre lo que se considera como informe social, pero también, lo que nosotros consideramos y podemos cambiar en torno a lo que es un informe social, eso como un primer elemento porque nosotros usamos la categoría de género discursivo a partir de la filosofía del lenguaje, después viene otro elemento que tiene que ver con la escritura los distintos aspectos de la pregunta, que tiene que ver con lo que nosotros hablamos de situación problemática en el Servicio Social, hay que recuperar el carácter intelectual y la categoría situación problemática, porque planteo esto, porque si nosotros decimos que tenemos que superar esos informes estandarizados, tenemos que preguntarnos, cuál es el eje del informe social, y el eje tiene que ver con cuáles

aspectos de la realidad de la vida cotidiana con el cual nosotros estamos trabajando y qué es necesario informar, y ahí recuperamos la idea de situación problemática, nos hemos encontrado también en entrevistas con funcionarios, con colegas, que nos dicen a veces nos llegan informes sociales y no sabemos para qué es, ni cuál es el objeto que nos quieren informar porque no queda claro, porque hay que mandar un informe social, llenamos un formulario que a veces lo tenemos en un sistema informático y lo mandamos, y no sé cuál es la finalidad y cuál es el sentido central del informe, entonces recuperar el carácter intelectual, lo planteamos en la medida en que, dado que un informe social es el resultado de nuestra producción profesional, la autonomía para definir qué queremos poner es absoluta, no nos pueden decir qué escribir o qué no escribir, porque es el resultado de nuestro análisis profesional, entonces, tenemos que disputarlo, obviamente, que yo esto lo estoy planteando en abstracto y luego tenemos que colectivamente en las instituciones disputar porque nos quieren hacer que llenemos un formulario con crucecitas y a eso llamarlo informe social, hay cuestiones que uno la plantea en abstracto, pero también hay que ver luego en las instituciones cómo se expresa, recuperar el carácter intelectual tiene que ver con cómo nombramos la realidad, cómo pesamos la situación problemática, los aspectos de la vida cotidiana, entonces, el carácter intelectual del

informe social es indiscutible, y para mí es uno de los elementos que más tenemos que trabajar en la formación profesional, no es una cuestión de cómo se escribe, sino de por qué escribimos y para qué escribimos y qué escribimos, el cómo escribir lo vamos aprendiendo necesariamente, también, en la formación, pero si lo escindimos de esas tres dimensiones del para qué, el por qué y del cómo escribimos, terminamos instrumentalizando y negamos ese carácter intelectual del informe social, entonces, la discusión de esa dimensión intelectual viene por ese lado, y la otra pregunta tiene que ver con la cuestión de género y el lenguaje inclusivo, a ver, Bajtin nos dice que todo proceso [de] comunicación supone un lector, un lector al que nosotros queremos persuadir de algo, ese lector, en el caso del informe social, es alguien a quien nosotros le estamos haciendo llegar una opinión profesional sobre determinados aspectos de la realidad de la vida cotidiana de alguien, en ese aspecto, además, nosotros elevamos ese informe social porque queremos que se resuelva algo de esa vida cotidiana y nuestra finalidad está en ese sentido entonces el planteo que uno viene haciendo es, como escribir, qué lenguaje utilizar, también tenemos que pensarlos en términos estratégicos, a quien está dirigido en informe social ¿por qué?, porque uno puede escribir un informe social en términos no sexista utilizando algunas de las formas de lenguaje inclusivo o puede dar ciertos

juegos del lenguaje no utilizar, no cayendo el lenguaje sexista si, a veces, a partir de la finalidad del informe uno puede utilizar algunas formas del lenguaje inclusivo como el arroba, la x, o como la e, porque sabe que esa utilización afecta la finalidad ni la estrategia del informe, pero a veces uno quiere que determinado funcionario de la justicia tome una decisión, y si uno lo escribe de tal manera va a estar más enfocado en eso que en la finalidad del informe, porque también sabemos lo conservadora que son las instituciones en algunos aspectos, ahí podemos dar ciertos vericuetos del lenguaje, que obviamente conllevan más trabajo al no utilizar esas herramientas, esas formas del lenguaje inclusivo, pero tampoco hay que caer en un lenguaje sexista, entonces, para mí tiene que ver con la finalidad que hay que problematizar, el lenguaje, obviamente, ¿Por qué?, porque el lenguaje, como también dice Bajtin, es vivo, está en permanente cambio, él dice que el lenguaje es eminentemente ideológico, cada palabra que nosotros usamos transmite una ideología con lo cual nosotros nombramos la realidad, está construyendo una ideología y reforzando una ideología al utilizar formas de lenguaje inclusivo o no sexista están reforzando una ideología y están cambiando la realidad, no lo podemos seguir pensando como que es solamente es una discusión discursiva, no es una discusión discursiva, es una discusión sobre nuestras relaciones sociales, hay que utilizarlo, pero hay que utilizarlo estratégicamente,

sabiendo quién es nuestro interlocutor o nuestra interlocutora y cuál es la mejor forma para que, estratégicamente, podamos persuadirlos sobre nuestra finalidad, por eso digo no solamente tenemos que reducir esa cuestión a cómo usar determinados signos lingüísticos sino que tenemos que discutirla en términos de relaciones sociales y de cómo trabajamos para que esas relaciones sociales cambien estratégicamente, sabiendo que tenemos que avanzar en algunos sentidos y en otros tenemos que ser más estratégicos, no retroceder, pero pensar una táctica que nos permita llegar de otra manera, por eso digo es un tema muy complejo.

DG: Pensar en el informe social en forma táctica y estratégica, ¿en qué términos lo planteamos?

MM: Bien, acá nosotros compartimos muchas de estas discusiones con una compañera, Andrea Oliva, ella ha centrado por ahí su formación y sus investigaciones en los últimos tiempos, en torno a los procesos históricos del surgimiento del Trabajo Social en Argentina, pero también ella fue mi directora de tesis de grado, también ella viene planteando, problematizando la discusión, la intervención profesional y una de las preocupaciones que venimos teniendo es, de alguna manera, problematizar ciertos discursos hegemónicos en la formación que plantea la idea de técnicas de intervención o de caja de herramientas, hay varios textos en ese sentido, que de

alguna manera yo, en mis producciones, hablo de falacia tecnicista que tienen ciertos, podríamos decir, sesgos positivistas en la medida de pensar que nuestra una intervención profesional cuando la llevamos a cabo, lo hacemos utilizando un conjunto de técnicas neutrales que hay que aplicar frente a la realidad, eso que Carlos Montaña llama apriorismo metodológico, que en la formación nos enseñan cómo hacer un informe social, cómo hacer una entrevista, cómo coordinar un grupo y otras cuestiones, pero no nos dan elementos para pensar en la realidad y, a partir de esa realidad, pensar luego cómo hacer un informe, cómo hacer una entrevista, cómo hacer una dinámica grupal u otra cuestión, es decir nos enseñan antes el qué hacer sin pensar en la realidad sobre la cual estamos interviniendo ese apriorismo metodológico muchas veces, en las entrevistas, hay textos que te dicen bueno, primero tenés que decirle buen día a la persona, luego tenés que hacerla, como que uno no supiera que tiene que saludar básicamente, pero además te dan un conjunto de pasos que tenés que respetar, una secuencia metodológica, y luego cuando uno va, por ejemplo, a hacer una entrevista capaz que uno le dice buen día, hace una primera pregunta, cómo te dicen y se te desborda la situación, y si seguís ese esquema no sabes qué hacer, por eso muchas veces esto que Yolanda Guerra también plantea, que en la intervención en la práctica parece que la teoría que nos enseñan no sirve, porque a

veces nos enseñan una lógica de caja de herramientas apriorista, a aplicar cosas, entonces, lo que venimos planteando, es que la intervención profesional es un proceso de intervención y que articula estrategias y tácticas, y ahí recuperamos la dimensión estratégica, porque la intervención no solamente supone aplicar teoría, ese discurso que muchas veces tenemos que no podemos aplicar la teoría, la intervención tiene, o las estrategias de intervención, que ser capaz, que tiene otros elementos, pero básicamente venimos planteando que tiene tres elementos, una dimensión teórica sobre cómo nombramos la realidad, obviamente, una dimensión ética, la cuál, son los valores que sustentan nuestras miradas sobre esa realidad y una dimensión política sobre cuál es la finalidad de nuestra intervención en el marco de las relaciones sociales con lo cual cómo intervenimos, no solamente, tiene que ver sobre cómo pensamos la realidad sino, también, sobre qué queremos, qué sociedad queremos reforzar, qué proyecto de sociedad queremos, que eso se exprese en nuestra intervención cotidiana, esas tres dimensiones teóricas, ética y política, de alguna manera orientan nuestras intervención, pero nuestra intervención no es en abstracto, se da con otros sujetos que tienen posiciones que pueden ser distintas a la nuestra, con otros profesionales, que muchas veces tienen miradas distintas sobre la realidad, a veces trabajamos en equipos interdisciplinarios y tenemos que

pelear más con nuestros compañeros de trabajo que pueden ser excelentes médicos, estoy dando un ejemplo, pero en lo social pueden ser muy prejuiciosos, bueno, entonces, en ese marco intervenimos en conjunto con otros actores sociales, con los cuales tenemos que disputar entonces nuestra mirada siempre es estratégica, tenemos que saber cómo reforzar una cuestión y otra, para alcanzar la finalidad de nuestra intervención, entonces, en ese marco a partir de una estrategia de intervención es que decimos, que aparece la posibilidad de utilizar determinadas tácticas, las tácticas son el informe social, los elementos tácticos operativos, en realidad, le llamamos el elemento, el informe social, la entrevista, la entrevista domiciliaria, la observación, el taller, es decir, porque lo llamamos como elementos tácticos operativos, porque no son elementos que se puedan explicar en sí mismos, sino, que se explican en el marco de un proceso de intervención y de una estrategia, porque hacemos un informe social es porque lo consideramos pertinente en el marco de un determinado proceso, porque hacemos una entrevista, porque lo consideramos pertinente en el marco de un determinado proceso, entonces, la relación entre proceso de intervención estrategia y elemento táctico operativo, es sustancial para superar ese apriorismo teórico metodológico con cierto rasgo de positivista.

DG: ¿Qué características o qué elementos tiene que tener un informe social?

MM: Buena pregunta, yo te voy a responder a partir de estas investigaciones que hicimos leyendo muchos informes sociales, que cuestiones que aparecen como una tendencia en la mayoría de los informes sociales, y ahí nosotros planteamos como una secuencia textual a partir de la idea de introducción, desarrollo y conclusión, que cualquier texto, que nos enseñan en la escuela primaria, también tienen esos tres elementos, bueno... el informe también los tienen, que no necesariamente le llamamos así, pero tienen introducción, desarrollo y conclusión, para mí hay un elemento, por ejemplo, en la instrucción que no puede faltar, pero no lo digo yo, sino, que lo dicen los colegas escribiendo informes sociales que le dan mayor calidad a los informes sociales, en la introducción, por ejemplo, no pueden faltar la finalidad del informe social, es decir, el para qué, porque si no, esa cuestión aparece muchas veces el: "nos llegan informes sociales y no sabemos para qué, tenemos que llamar para preguntar, me llegó un informe social cual, por qué me lo estas enviando", acá antes voy a hacer una digresión, el informe social como género discursivo escrito es un informe, es un texto que tiene que ser completo en sí mismo, porque no puede dar lugar a dudas, no puede dar lugar a decir para qué, porque hay una relación de tiempo y espacio diferida, capaz que el

informe social que yo elaboro hoy, el juez en una causa lo va a leer en tres meses y no me va a tener en frente para preguntarme qué quisiste escribir acá, con lo cual nosotros tenemos que leer cuando escribimos un informe social, lo tenemos que leer pensando en ese interlocutor, interlocutora, que lo tiene que entender en sí mismo, no podemos dejar esos vacíos, a partir de eso, un elemento que tiene que estar presente para mí, es la finalidad, el para qué del informe social, cuando uno lee un informe social lo hace porque quiere persuadir a una persona para determinada cuestión entonces, el para qué, tiene que estar y, otra cuestión, que tiene que estar en la introducción, el informe social si lo pensamos en el marco de un proceso de intervención, sintetiza un conjunto de aspectos de la vida cotidiana que nosotros recopilamos a partir de otros elementos tácticos operativos, visita domiciliaria, observación, entrevistas, lectura de legajo, bueno eso es parte de la fuente de información de dónde proviene la información que uno está sintetizando en ese informe social ¿Por qué?, porque eso le da verosimilitud al informe social, lo que yo estoy diciendo no lo estoy diciendo en abstracto si no que es el resultado de un proceso investigativo de distintos aspectos de la realidad a partir de determinados aspectos, de determinadas formas, hice una entrevista, hice una entrevista ¿a quién?, hice entrevistas institucionales, se entiende, entonces en la introducción no pueden faltar, esos dos

elementos, la finalidad para definir el para qué.

DG: A veces se suele llamar a eso las técnicas utilizadas.

MM: Claro, sí nosotros como venimos problematizando la idea de técnicas ponemos más fuentes de información, recuperamos más esta función investigativa y, entonces, en la introducción, como todo texto, tienen las instrucciones, tienen un carácter anticipatorio, es decir, anticipar al lector qué elementos consideran necesarios, considero importante incluir uno en el informe social, es decir, anticipar con que se va a encontrar en el texto y, después, en el desarrollo aparece ahí, bueno un elemento central, si en la introducción yo incluí la finalidad del informe social, yo en el desarrollo tengo que incluir aquella información que es necesaria y pertinente para esa finalidad, y ahí uno tiene que poner en juego lo que yo llamo el criterio profesional, que es algo que también tenemos que empezar a discutir, si considero yo que si la finalidad, por ejemplo, del informe social es gestionar recursos como chapas en Desarrollo Social, para que puedan mejorar el techo de una vivienda, y a partir del proceso de información, yo estoy trabajando otros aspectos de la vida cotidiana, por ejemplo, puedo entrevistar a una persona y puedo saber que en algún momento de su vida fue víctima de un abuso, esa información es pertinente para gestionar chapa, la respuesta obvia es no, pero muchas

veces uno se encuentra con que en el contenido del desarrollo del informe social los colegas redactan todo lo que saben de la vida cotidiana de las persona, entonces, siempre digo: ¿qué escribimos en el desarrollo?, necesariamente, tiene que estar pensando en relación a la finalidad si es para gestionar determinado recurso, el informe social tiene que dar cuenta de los aspectos de la vida cotidiana que hacen necesario a ese recurso, hoy en día, podría ser una caracterización de las condiciones de vida y una caracterización de las condiciones ocupacionales que impiden que esa persona pueda acceder a esos bienes a partir del mercado, por ejemplo, más que nada porque existen en las instituciones ciertas lógicas de focalización donde se atiende solamente aquel que no puede satisfacer esas necesidades a través del mercado, entonces, tenemos que poder jugar con el manejo de la información, no redactar todo lo que sabemos, si no aquello que es pertinente y necesario a la finalidad del informe social, entonces, cuando uno dice qué colocar en el informe social, es eso, preguntarnos el para qué del informe social, obviamente, si yo estoy trabajando en una cuestión vinculada al proceso de adoptabilidad, voy a trabajar contenidos de esa vida cotidiana, que hacen referencia a un aspecto de las relaciones familiares, pero si yo estoy trabajando para gestionar un recurso o estoy trabajando para gestionar una beca, cada una de las finalidades del informe social define el contenido, eso es tener una

mirada estratégica al momento de la escritura y, finalmente, en el desarrollo también tenemos que problematizar la inclusión de la voz ajena.

Cuando aparece la voz del otro, eso me parece que es importante, Walter Giribuela dice que: incluir la voz de los otros es darle visibilidad en una esfera donde se toman decisiones que generalmente no son escuchados, a mí me parece muy interesante incluir esa definición, porque es cierto, muchas veces se toman decisiones sobre la vida cotidiana de las personas y esas personas no son escuchadas, entonces, cuando nosotros incluimos la voz ajena estamos visibilizando que piensa esa persona sobre determinados aspectos de la realidad, pero también tenemos que tener que no solamente el informe social puede ser una trasmisión de lo que el otro dice y negar nuestra voz, porque nosotros, a la inclusión de esa voz ajena, tenemos que incluir una dosis interpretativa de que estamos analizando como profesionales sobre eso, pero, también, incluir la voz ajena es necesario cuando la única fuente de información es la persona que estamos entrevistando, hay a veces que en el marco de nuestras intervenciones, realizamos una entrevista y necesitamos elevar un informe social en carácter urgente, porque elevar ese informe social va a resolver o va atender una determinada situación urgente y la única fuente de información es la persona que se entrevista, y esa persona entrevistada

nos puede afirmar, por ejemplo, uno muy burdo, pero para que se pueda entender, para poder explicarme, en una ocasión que estamos entrevistando a una mujer víctima de violencia, que necesita que se tome una medida de restricción al agresor para garantizar su vida, por ejemplo, estoy poniendo un caso extremo, y esa persona en la entrevista nos puede decir que el agresor consume determinada sustancia o que tiene determinado padecimiento mental, eso nos pueden contar aspectos fundamentales para entender esas situaciones, que es alcohólica, por ejemplo, nos pueda dar elementos fundamentales, pero ahora bien, a partir de esa entrevista, nosotros estamos en condiciones de afirmar que esa persona es alcohólica que esa persona consume o que esa persona tiene determinada enfermedad, no, entonces incluir la voz ajena ahí, nos permite incluir una información sustancial que luego alguien tendrá que investigar, problematizar, porque nosotros no tenemos tiempo, porque el juez o la jueza tiene que tomar una medida urgente y no podemos salir a entrevistar, a buscar esa información, entonces, decir, que según la entrevistada el agresor tiene tal cuestión, nos permite incluir un aspecto sustancial de la realidad, pero no lo afirmamos cien por ciento como real, no estamos poniendo en duda lo que la persona dice, pero no tenemos la certeza de que es así, esto lo aclaro, porque muchas veces en los ámbitos de la justicia hay informes sociales que son impugnados por estas

afirmaciones, porque afirmamos cuestiones que por la fuente de información o por nuestra experticia disciplinar no estamos en condiciones de afirmar y, ahí, es donde tenemos que poner en juego la inclusión de la voz ajena, es decir, anotamos a alguien que nos dice algo que es sustancial para que se tome una decisión después, obviamente, tendrá que intervenir un psicólogo o una psicóloga para hacer una pericia, un psiquiatra o una psiquiatra, se entiende se tendrán que consultar instituciones, se tendrá que hacer, pero nosotros estamos dando una información para que quien intervenga diga, miren acá esta esto, avancen, avancemos para ver si es real o no, y como lo tenemos en cuenta en el proceso institucional, entonces, la voz ajena es importante incluirla, pero siempre con estos resguardos, y finalmente, las conclusiones, a mí me parece, que en las conclusiones y uno lo que ve en los informes sociales, es que tienen un lugar central, por qué, porque muchos colegas y muchas colegas te dicen que muchas veces el destinatario del informe social a veces solo lee las conclusiones y eso es un problema de las instituciones, es un problema grave, es algo que parece que existe y tenemos que tenerlo en cuenta, entonces, lo que venimos planteando que las conclusiones tienen que servir para volver a articular la relación entre la finalidad y el contenido del informe social, es decir, dado que el informe social está destinado a tal aspecto, sintetizar en un párrafo lo central del desarrollo del

informe social, por otro lado, también interpelar a ese otro sobre su intervención, nosotros queremos persuadirlo para que intervenga, entonces, decirle frente a este aspecto, es necesario que se intervenga garantizando determinada cuestión, y ahí tenemos que recuperar nuestra autonomía, porque dicen, quiénes somos nosotros para recomendar o afirmar una cuestión, y somos profesionales, si nosotros consideramos que hay una persona que está corriendo riesgo su vida necesitamos que se tome una medidas para salvaguardar su vida, entonces, tenemos que reafirmar ahí nuestra posición y, finalmente, en esos informes que a veces están estandarizados y que no podemos corrernos de ciertas variables, también, las conclusiones son un lugar para poder relacionar aspectos de esa vida cotidiana que aparecen como compartimentos estancos por qué, porque a veces nosotros no nos damos cuenta del carácter intelectual que

tenemos y la capacidad para analizar la vida cotidiana como una totalidad y nos encontramos con problemas de trabajo, con problemas de salud, con problemas de condiciones de vida y en el informe social la informamos de manera fragmentada, pero seguramente quien lea el informe social muchas veces puede no estar, no puede no saberlo, porque quien ocupa cargo político no tiene formación, que hay condiciones de vida que afectan los procesos de salud enfermedad, por ejemplo, la precariedad habitacional afectan las condiciones de vida, entonces, las conclusiones pueden ser un lugar importante para hacer esa síntesis diagnóstica que articule las variables incluidas en el informe social y que al otro no les queden lugar a dudas que lo que estamos diciendo tiene un sustento profesional, tiene un criterio, y que es necesaria determinada intervención, por eso digo esto, es lo que uno encuentra en la escritura de los informes sociales esas múltiples dimensiones.

Reflexiones Finales

En esta entrevista, Manuel Mallardi, nos invita a pensar y a debatir cuestiones centrales sobre los informes sociales como proceso de la intervención profesional. La figura central para el autor es el profesional, quien arbitra los medios – el informe social – para dar cuenta de ciertas situaciones sociales problemáticas y complejas. Y pensando en la situación particular que aborda.

Denuncia, de alguna manera, al colectivo de profesionales que coloca dicha actuación profesional como subestimada disciplinariamente por procesos de burocratización, que llevan la idea implícita de que es una tarea sencilla y rápida, y no es parte del proceso de intervención. Además, insta a reflexionar sobre la importancia de este instrumento al

momento de visibilizar las desigualdades sociales naturalizadas. Plantea una autocrítica a la formación académica, en referencia al tema que aparece en forma subsidiaria y de menor importancia. Tensiona ciertos discursos hegemónicos que, a sabiendas de la trascendencia de dicho instrumento, lo despoja de su carácter político y valida su instrumentalización.

Esta producción invita a pensarnos en la acción de escribir, a interpelar nuestras propias prácticas y acciones profesionales desde los marcos conceptuales que la disciplina ha construido desde su génesis.