

## Artículo

---

# Algunas reflexiones sobre Intervención y ética profesional en Trabajo Social

*Some Reflections on Intervention and  
Professional Ethics in Social Work*

Lopez Miguel Nicolás

Licenciado en Trabajo Social  
(Universidad Nacional de Luján, Argentina)

Magister en Trabajo Social  
(Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina)

Docente  
(Universidad Nacional de Luján, Argentina)

Correo: nicolas\_08lopez@hotmail.com

---

## Resumen

El artículo propone reflexionar sobre la intervención y la ética profesional en Trabajo Social. La intervención se concibe como una trama compleja donde interactúan profesionales, usuaries e instituciones, atravesadas por lógicas e intereses que orientan las acciones. En este marco, las técnicas empleadas —entrevista, observación y registro— no son exclusivas del Trabajo Social, sino que se vinculan con los fundamentos éticos de la profesión. De allí la necesidad de una reflexión crítica que interrogue el qué, para qué, por qué y cómo de la intervención profesional.

## Palabras clave

Intervención, Ética Profesional, Dimensión Operativa Instrumental.

.....

## Abstract

This article seeks to reflect on intervention and professional ethics in Social Work. Intervention is conceived as a complex framework in which professionals, service users, and institutions interact, shaped by logics and interests that orient professional actions. Within this context, the techniques employed—interviewing, observation, and recording—are not exclusive to Social Work, but are closely linked to the ethical foundations of the profession. Hence, the need for a critical reflection that interrogates the what, for what purpose, why, and how of professional intervention.

## Keywords

Intervention, Professional Ethics, Operational–Instrumental Dimension.

.....

## Introducción

El presente artículo surge de las reflexiones desarrolladas en el seminario de posgrado *Ética y Trabajo Social, debates y desafíos contemporáneos* de la Maestría en Trabajo Social de la UNICEN, así como de los intercambios académicos generados en la asignatura *Trabajo Social I* de la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional de Luján.

A lo largo del escrito se plantean enunciados problemáticos que, más que ofrecer respuestas inmediatas, buscan cuestionar lo dado, re-problematizar e invitar al colectivo profesional a repensar la intervención y la ética en el Trabajo Social

El objetivo de esta publicación es reflexionar sobre la relación entre la intervención y la ética profesional en Trabajo Social. Para ello se abordan, en primer lugar, aspectos generales de la intervención y la ética profesional. Posteriormente, se consideran herramientas como la entrevista, la observación y el registro, en diálogo con la dimensión ética. Problematizar el qué, cómo, para qué, dónde, cuándo y por qué de la práctica, así como sus consecuencias inmediatas y de largo plazo, constituye un aporte de la ética profesional al visibilizar la direccionalidad y el sentido de las intervenciones.

## Breves notas sobre la intervención profesional en Trabajo Social

La intervención profesional se configura como una trama compleja en la que les profesionales problematizan diversos aspectos de la realidad social, tales como las condiciones laborales, las políticas públicas y los factores estructurales y coyunturales que atraviesan el quehacer cotidiano. La problematización, entendida como herramienta central del Trabajo Social, constituye una perspectiva de conocimiento que permite cuestionar los propios saberes, interrogar lo dado, construir objetivos de intervención y redefinir la demanda.

La realidad social se configura como una unidad dialéctica entre sujeto y objeto, en la que intervienen dimensiones económicas, políticas y culturales. Mallardi y Oliva (2011) afirman que:

Lo social no es un recorte factible de intervención en forma independiente de los elementos económicos, políticos, culturales, entre otros; por otra parte, el profesional nunca es aséptico, ni neutral y siempre está involu-

crado con otros actores, en una institución determinada, con usuarios determinados, en un régimen político particular, en un momento histórico determinado (p.6).

En la intervención convergen intereses y lógicas diversas, expresadas en los objetivos institucionales, profesionales y de les usuaries, que no necesariamente son coincidentes. Esta complejidad exige comprender dichas tensiones en relación con la función social del Trabajo Social y con el sentido ético-político que orienta sus prácticas e intervenciones. Según Iamamoto (1997) la intervención profesional, “reproduce también, por la misma actividad, intereses contrapuestos que conviven en tensión, responde tanto a las demandas del capital como del trabajo y sólo puede fortalecer uno u otro polo por la mediación de su opuesto” (p. 87).

La intervención en Trabajo Social implica una disputa de sentidos sobre la vida, la realidad y las situaciones problemáticas de les usuaries, cuyas experiencias cotidianas se presentan como caóticas, contradictorias e históricamente situadas. Categorías como empleo, justicia social, dignidad, cultura del trabajo, restitución de derechos y burguesía atraviesan esta construcción social. En este marco, la ética no se reduce a principios normativos o comportamientos individuales, sino que aporta la capacidad de problematizar el qué, cómo, para qué, dónde, cuándo y por qué de la práctica profesional. Por lo tanto, Cazzaniga (2007) afirma que “cada toma de decisión contiene un aspecto ético, cada alternativa implica consecuencias respecto de otros: sus derechos, autonomías y libertades, y supone un responder a tales decisiones por parte del profesional” (pp.33-34)

La función social de la ética en el Trabajo Social trasciende el plano prescriptivo. Coincidimos con Cazzaniga (2007), quien advierte que entender “lo ético en el trabajo social como deber ser, una prescripción impuesta desde afuera, nos puede llevar a una posición frágil, ya que lo formal, como mera forma está por definición vacía de contenido” (p. 37). De manera que la intervención profesional y la función social de la ética se comprenden en un contexto en el cual se desenvuelve la profesión. Siguiendo a Hermida (2017), es necesario realizar un análisis de las estructuras de opresión; reconocer las diversas formas de ser, hacer y pensar de los sectores populares implica cuestionar las miradas eurocéntricas y verticalistas que atribuyen al profesional un lugar privilegiado como único portador legítimo del sa-

ber. Asimismo, supone desnaturalizar aquellas perspectivas que descalifican los conocimientos y las experiencias de los sectores populares, al asumir que carecen de capacidad crítica o que sus formas de comprensión de la realidad se encuentran necesariamente subordinadas o determinadas por mecanismos de dominación.

Por último, la intervención profesional se constituye por los aportes de Cavalleri y López (2009) al afirmar que Trabajo Social contiene tres dimensiones relacionadas de manera dialéctica:

A-una dimensión teórico metodológica, es decir que la intervención está sustentada por una determinada concepción de mundo, de hombre y de sociedad, a partir de la cual se analiza la realidad social y se fundamenta una cierta práctica profesional ; B- una dimensión operativo – instrumental, es decir a través de determinados instrumentos y técnicas se operativizan los fundamentos teóricos-metodológicos; C- una dimensión ético-política, pues, las dimensiones antes mencionadas contienen determinados valores que, justamente, guían y orientan la intervención profesional y, por lo tanto, le otorgan una direccionalidad a la profesión (p.25).

La relación dialéctica entre dimensiones atraviesa el cotidiano profesional y se expresa en el vínculo entre profesionales y usuarios.

La mediación entre intervención, ética y dimensión instrumental es fundamental para orientar la práctica profesional. Mientras la intervención define las acciones concretas, la ética establece los principios y valores que guían dichas acciones, y la dimensión instrumental aporta los métodos y herramientas necesarias

### Algunos elementos de la dimensión operativo instrumental y la ética profesional

El Trabajo Social posee una dimensión instrumental que permite desarrollar sus labores y cumplir su funcionalidad, articulándose con las dimensiones ético-política y teórico-metodológica. Para Guerra (1999), lo instrumental “es capaz de posibilitar tanto que las teorías macroestructurales sean remitidas al análisis de los fenómenos, procesos y prácticas sociales, como que esta comprensión se objetive en acciones competentes técnica y políticamente” (p.12). Entre sus elementos se incluyen la observación, el

registro y la entrevista, técnicas compartidas con otras disciplinas de las ciencias sociales. Sin embargo, según Bleichmar (2016) la ética trasciende la mera aplicación de métodos: “no se puede reducir la ética a un buen hacer, en términos de aplicación del método. Porque esta aplicación del método puede resultar absolutamente insuficiente para la recomposición del otro” (p. 32).

En este sentido, la entrevista trasciende la función de recolección de información y se configura como un espacio ético-político donde se juegan el reconocimiento del otro como actores y los efectos de la intervención profesional.

### Entrevista y ética

La entrevista es una herramienta que conforma las labores cotidianas llevadas a cabo por profesionales del Trabajo social, es definida, por Guber (1991) como

Una de las técnicas más apropiadas para acceder al universo de significaciones de los actores (...) Entendida como relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones, es además una instancia de observación; al material discursivo debe agregarse la información acerca del contexto del entrevistado, sus características físicas y su conducta (p. 203).

En el universo de significados de las personas, la moral se manifiesta a través de valores, normas, creencias e ideas que configuran la singularidad de cada sujeto. Tanto profesionales como usuaries aportan estos valores en los discursos e interacciones del Trabajo Social. Analizar estas representaciones desde un enfoque ético permite cuestionar la moral, problematizando la vida cotidiana de les usuaries y del propio ejercicio profesional. La problematización constituye una herramienta central, ya que implica, según Hermida (2017), poner en cuestión que “las acciones están orientadas por ideas a las cuales se les atribuyó valor de verdad. Y pocas veces nos detenemos a analizar qué procesos mediaron para otorgarle validez a una afirmación” (p. 131).

La entrevista es un proceso dinámico de comunicación y diálogo entre dos o más personas, orientado a un objetivo específico y basado en la con-

fianza mutua. Aunque no existen procedimientos rígidos, resulta fundamental considerar los sentidos de ambas partes, tanto del informante como de quien entrevista.

Existen diferentes modalidades de organizar la entrevista: pueden ser estructuradas, semi-estructuradas o no estructuradas. En la entrevista estructurada se establece un formulario con normas preestablecidas y preguntas que contienen direccionalidad según el fin de la información que se quiera revelar; el instrumento es rígido, no contempla variaciones y presupone el conocimiento previo del nivel de información de los encuestados. Por su parte, en las semi-estructuradas pueden existir algunas preguntas como guía, pero lo principal es el tema y los objetivos que se consideren relevantes; así, otorga mayor libertad y flexibilidad en comparación con las entrevistas estructuradas. Por último, en la entrevista no estructurada existe mayor flexibilidad y libertad, predominando las preguntas abiertas (por lo general son no dirigidas) y se da lugar a que las personas hablen sobre el tema comenzando por donde quieran y diciendo lo que consideren oportuno. En este tipo de entrevistas no existe una direccionalidad: se busca que las respuestas sean espontáneas y libres, es decir, que no sean forzadas ni inducidas (Guber, 1991).

Algunos de los procedimientos presentes en las entrevistas para llegar al conocimiento del universo de significados son: atención flotante, es el modo de escuchar y no privilegiar de antemano ningún punto del discurso, hay que evitar las conclusiones apriorísticas, para esto, es necesario ser consciente de las preconcepciones y prejuicios de quien entrevista (Guber, 1991). La asociación libre permite introducir temas y conceptos desde la perspectiva del informante más que desde la lógica de quien entrevista, es información que aparentemente no tiene razón de ser por parte de la persona que conduce el encuentro. La categorización diferida es una lectura de lo real, mediatizada por los informantes, donde se relativizan los conceptos y categorías de quien entrevista y si algo puede ser incomprensible es porque se lo refiere a otro marco. La comprensión de la realidad del informante es una interrelación con los saberes previos y sentires del profesional, pero fundamentalmente analiza la realidad de la vida cotidiana y las refracciones de la “cuestión social” desde el posicionamiento teórico (Guber, 1991).

La entrevista permite el análisis de las representaciones sociales, resulta pertinente considerar cómo se construyen los juicios sobre las personas y

los grupos. Según Guber (1991), es frecuente -tanto en la teoría social como en el sentido común- que los prejuicios se conciban como juicios a priori sin conocimiento suficiente y que se identifique a este “conocimiento” con el “de primera mano” (p.205).

En el desarrollo de una entrevista pueden existir prejuicios; es un deber profesional problematizar las propias prenociones y no juzgar a les usuaries. Prenociones del sentido común son representaciones esquemáticas y sumarias que se forman por la práctica y para ella. A partir de la vigilancia epistemológica se pueden sustituir las prenociones del sentido común por una primera noción científica (Bourdieu, 1999). Reducir las intervenciones al sentido común y a los prejuicios es posicionarse desde un moralismo, es decir, la forma de alienación moral que niega la objetivación de la conciencia crítica de libre elección en la construcción de particularidades. Barroco (2004) argumenta que “todo prejuicio impide la autonomía del hombre, o sea, disminuye su libertad relativa respecto del acto de elección, al deformar y, consiguientemente, estrechar el margen real de la alternativa del individuo” (p.65).

La entrevista en Trabajo Social para Mallardi (2012) es una instancia dialógica entre el profesional y les usuaries, pudiendo ubicar en la misma dos momentos rígidos por la lógica de estar insertos en un mismo proceso, cuya relación no es lineal sino dialéctica: En primer lugar, ubicamos la reconstrucción de las manifestaciones de la cuestión social que se objetivan en la vida cotidiana de los sujetos. Esta dimensión, a su vez, abarca la comprensión de la relación existente entre la mencionada manifestación con la visión que los sujetos tengan de la misma. Por otro lado, a partir del momento anterior, implica el ejercicio de una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y a la problematización de la situación por parte del entrevistador (pp. 49-50).

En la entrevista se desarrollan las verbalizaciones de la realidad de les usuaries como un todo caótico, tanto quien entrevista como informante irán desandando, aprendiendo los significados, con la finalidad de reconstruir analíticamente las determinaciones estructurales de la vida cotidiana.

La entrevista supone un conjunto de acciones que involucren alternativas y consecuencias éticas, vinculadas tanto al uso de la palabra como al tipo de vínculo que se construye entre las partes. En este proceso se pone en juego el acompañamiento emocional, así como decisiones profesionales

que configuran el posicionamiento ético en la intervención. La ética profesional se expresa, entonces, en prácticas concretas tales como el respeto, la tolerancia, el reconocimiento de los tiempos del informante, su historia y su identidad, así como en la explicitación de las explicaciones y los consensos en torno a las estrategias de intervención acordadas entre usuarios y profesional.

En este marco, Mamblona sostiene que la ética profesional se despliega en “tres tiempos: anticipación ideal, concreción y reflexión de las prácticas” (2019, p.293), presentes en los procesos de intervención, formación e investigación. El primer tiempo refiere a la instancia de ideación previa, en la que se proyectan los objetivos, los modos de intervención y los instrumentos a utilizar; el segundo, corresponde a la puesta en acto de la acción ética; y el tercero, se vincula con la reflexión crítica sobre las prácticas desarrolladas. A lo largo de este proceso se encuentran en juego valores que, según el posicionamiento asumido, pueden ser fortalecidos o cancelados, dando cuenta del carácter ético-político de toda intervención profesional.

La ética y la entrevista se encuentran estrechamente vinculadas, en tanto la instancia previa de ideación —que incluye el diseño de las preguntas, la estructura de los cuestionarios o las entrevistas en profundidad, así como la definición de los objetivos— supone siempre la adopción de una determinada posición política. La concreción de la entrevista se inscribe en tiempos acordados entre las partes y, aunque se reconoce la existencia de una relación asimétrica, constituye responsabilidad del profesional construir un vínculo que habilite la producción de sentidos y la obtención de información relevante para la intervención.

Asimismo, la posterior reflexión sobre lo observado y registrado posibilita la elaboración de informes de actuación destinados a comunicar situaciones específicas a organismos como Juzgados, Asesorías o Direcciones de Niñez, entre otros. En este marco, la observación y la ética se configuran como elementos centrales que articulan la dimensión ético-política con la dimensión operativo-instrumental de la intervención profesional.

## Observación y ética

Dentro de la dimensión técnico instrumental, la observación juega un rol fundamental en el acontecer cotidiano de los quehaceres del Trabajo

Social. Madrid (2012) considera que “la observación no es técnica porque no existe control del objeto al cual aplicar métodos y técnicas sino que se cuenta con conocimientos teóricos e informativos que permiten intervenir, planteando tácticas y desarrollando estrategias” (p.33). Esta perspectiva implica observar sin cosificar ni ejercer control sobre las personas, respetando su dignidad y autonomía. Asimismo, supone adoptar una posición ética crítica que permita problematizar los estereotipos, prejuicios y supuestos que pueden influir en la mirada profesional, favoreciendo una comprensión más reflexiva y situada de las realidades sociales.

La observación es una experiencia que forma parte del conocimiento de la realidad, cada época marca límites de lo visible y filtros de la mirada, por lo tanto, las particularidades en la observación varían en cada una de las profesionales (García Canal, 1997). Se configura a partir del campo perceptivo, es decir, de los sentidos —ver, tocar, oler, gustar y oír—, cuya forma de percibir e interpretar la realidad se encuentra históricamente situada y condicionada por las características sociales y culturales de cada época. Los elementos que se observan se componen por el mundo de lo evidente, el sentido común socialmente aceptado, las prácticas discursivas y no discursivas, los valores, las ideas de una época, la eticidad. Más que percibir objetos concretos se captan funciones, existe un lente-filtro, que es una mirada historizada, plena de afectos y afecciones de modo que, la mirada, informa al ver (García Canal, 1997).

Existen diferentes posiciones dentro de las ciencias sociales en relación a la observación. El enfoque positivista plantea la disyuntiva entre observar y participar; el interpretativismo refiere que los fenómenos socioculturales no pueden ser estudiados como otros objetos de la física o la biología: el medio para acceder a las significaciones son las “vivencias”, la experimentación, los órganos sensoriales, la afectividad y la experiencia directa; el empirismo explica que sólo a través de la experiencia se logra el conocimiento de lo social<sup>1</sup>. Guber (1991) aporta una perspectiva que integra la observación y la participación, planteando que ambas constituyen dimensiones inseparables del proceso de producción de conocimiento.

.....

1 Este señalamiento invita a problematizar el predominio de marcos teóricos eurocéntricos en la producción de conocimiento en las ciencias sociales y, particularmente, en el Trabajo Social. De manera que “nuestras realidades han sido producidas como ausentes por la academia eurocéntrica” (Hermida, 2017, p.132).

La observación participante consiste en dos actividades principales: observar sistemática y controladamente todo aquello que acontece en torno del investigador, se tome parte o no de las actividades en cualquier grado que sea, y participar, tomando parte en actividades que realizan los miembros de la población en estudio o una parte de ella (p.172).

Esta perspectiva plantea la necesidad de observar la mayor parte de la realidad posible sin excluir la participación, reconociendo que ambas dimensiones se articulan en el proceso de producción de conocimiento. En este sentido, la observación no constituye un acto neutro, sino una práctica situada, atravesada por los marcos teóricos, las experiencias y los posicionamientos ético-políticos de quien observa. Desde la ética profesional, ello implica asumir una actitud crítica y reflexiva que permita problematizar los estereotipos, prejuicios y sentidos comunes que pueden orientar la mirada profesional. De este modo, la observación trasciende la mera descripción de los hechos para convertirse en un proceso de interpretación fundamentado, orientado por el respeto a la dignidad de las personas, el reconocimiento de la población asistida como titulares de derechos y la construcción de intervenciones sustentadas en el conocimiento de las ciencias sociales.

En Trabajo Social, la observación, según Madrid, permite “a través de las sucesivas aproximaciones que el profesional realiza al objeto, reconstruir las manifestaciones de la “cuestión social” en la vida cotidiana de las personas” (2012, p.33). Esta perspectiva adquiere relevancia si se considera, siguiendo a Heller (1970), que la vida cotidiana es el ámbito donde se produce la reproducción de la vida social y donde el ser humano desarrolla su historia particular en estrecha relación con la historia social. En consecuencia, la observación de la vida cotidiana posibilita comprender cómo las expresiones de la “cuestión social” se materializan en las experiencias concretas de las personas. Observar implica poner en tensión aquello que se presenta como evidente, contrastar las percepciones con los marcos teóricos, confrontar diversas fuentes de información y someter las propias interpretaciones a un proceso constante de revisión. Solo de este modo la observación puede constituirse en una herramienta para producir conocimiento socialmente fundamentado y orientar intervenciones respetuosas de la complejidad de la realidad social.

En este sentido, Madrid (2012) argumenta que:

La observación en la práctica profesional del trabajo social debe superar una realidad “recortada”, es decir, la construcción de un objeto específico de intervención en “lo social” excluyendo de tal objeto los determinantes económicos, culturales, políticos, etc. porque supone pertenecer a otras esferas profesionales (p.36).

Implica comprender la función social que cumple el Trabajo Social, y la relación con los aspectos económicos, políticos y culturales para que las estrategias de intervención profesional puedan problematizar las posibilidades y acciones concretas que desarrollan los usuarios para la reproducción social.

La ética y la observación guardan relación de manera que, hacerlo desde una posición en la cual se estigmatiza la condición económica, es moralizar la pobreza. La moralización de la “cuestión social” es una respuesta política de corte filo conservador que explica las causas de la “misericordia”, pobreza, desempleo, déficit habitacional, etc. a partir de razones psicológicas, individuales y morales. Acordamos con Barroco (2004) en que la consideración moral de la cuestión social “es una propuesta político-ideológica oculta por el discurso ético. Su énfasis en la educación moral como elemento fundamental en el combate al “desorden” social tiene como objetivo el combate político del movimiento obrero” (p.100-101). Observar la realidad social implica comprender los fenómenos desde una perspectiva de totalidad e historicidad, desnaturalizando las prenociones presentes tanto en la mirada profesional como en la de los sujetos con quienes se interviene, para reconocer las múltiples determinaciones de la “cuestión social”. Se encuentra presente en las entrevistas, los informes sociales y los dispositivos grupales, por lo que requiere objetivos claros, planificación y marcos teórico-metodológicos que orienten el proceso. Desde una perspectiva ética, observar supone un ejercicio reflexivo, crítico y respetuoso de los sujetos. Quien observa no ocupa una posición neutral, sino que interpreta la realidad desde determinados marcos de referencia y, por ello, debe problematizar sus propias categorías de análisis, evitando la manipulación o la interferencia intencional en las situaciones observadas. La reflexividad constituye, así, una condición indispensable para producir conocimiento fundamentado y orientar intervenciones profesionales éticamente responsables.

La observación y la moral se relacionan a partir del campo perceptivo, el primer acceso a la información se encuentra cargado de nociones y prenociones que contienen valores, principios, deberes. En la vida cotidiana, las personas principalmente no se encuentran frente a conceptos morales, sino frente a juicios morales. Por lo tanto, según Heller (1970):

En la ética, evidentemente, el proceso se desarrolla a la inversa, pero ésta ya no es moral, sino más bien mimesis de la moral. La gente no aprende qué es el bien, sino solamente que fulano es bueno porque ayuda a los otros. No aprende qué es el coraje, sino solamente que mengano es valiente porque ha pegado fuerte, no ha echado a correr, etcétera. En consecuencia, no recibe simplemente los conceptos morales, sino una interpretación específica de ellos, la interpretación especial que les es dada en el seno del sistema normativo de una determinada clase, estrato, comunidad (p.241-242).

De manera que, en la observación, se encuentra presente un sistema normativo que es necesario problematizar para poder superar el sentido común y realizar prácticas sistemáticas argumentadas desde la ciencia sociales. En este proceso, el compromiso debe ser asumido por cada profesional con el fin de desnaturalizar las prenociones, el sentido común, garantizando intervenciones situadas de acuerdo a la problemática que se intenta resolver.

Por último, el centro de la observación estará puesto en la temática de interés y los objetivos propuestos. Se encuentran presentes emociones, adjetivaciones necesarias a problematizar para no estigmatizar a la población destinataria de las intervenciones profesionales. Es necesario tener claridad sobre lo que se desea conocer para comprender la procesualidad evitando la superficialidad aparente y la fragmentación de la realidad. Además, otra de las técnicas donde está presente la ética profesional es el registro, motivo por el cual, a continuación, abordaremos algunas particularidades.

### Registro y ética

El registro contribuye a la elaboración del conocimiento situacional; a partir de sus lecturas es posible problematizar la realidad y permite evidenciar los posicionamientos ético-políticos implícitos y/o explícitos que tienen los profesionales. Su relación con la ética, se da debido a que no es

posible tergiversar los discursos y acontecimientos que cada profesional establece con los usuarios. Se compone por una teleología (direccionalidad, intención) y causalidad, es decir, se registran determinados aspectos de la realidad por la familiaridad y no otros. Pérez refiere que “los registros escritos se constituyen en una de las bases materiales sobre las cuales el profesional se expresa y se posiciona, y al mismo tiempo, ellos mismos, atribuyen contornos, prescripciones y ordenamientos a la intervención profesional” (2012, p.91).

Los parámetros necesarios para registrar se encuentran dados por el P.A.T.E. (persona, actividad, tiempo y espacio) (Guber, 1991). Las adjetivaciones constituyen los prejuicios y preconcepciones que poseen los profesionales; es necesario poder identificar estos elementos con el fin de poder problematizar los aspectos subjetivos que se dan en este proceso.

Existen diversas modalidades de registro, entre ellas las escritas, auditivas y audiovisuales. En el marco del Trabajo Social, se considera que el registro escrito constituye una herramienta especialmente pertinente, ya que posibilita reconstruir los procesos de intervención, favorecer su análisis crítico y revisar las estrategias implementadas. Asimismo, permite fundamentar el diseño de nuevas acciones a partir de la sistematización y reflexión sobre lo ya realizado. Además, facilita la transmisión entre profesionales; por ejemplo, en caso de que un profesional cambie de puesto de trabajo, el proceso de intervención puede ser leído por otro colega que ocupe dicho lugar. El registro escrito permite ordenar cronológicamente, lógicamente, los discursos y enunciados que aparecen en un principio como caóticos. Específicamente en Trabajo Social según Pérez el registro “alude a las diversas modalidades a través de las cuales se documenta y comunica la actividad profesional”. Puede efectuarse a través del lenguaje escrito o por medio de “recursos gráficos, imágenes, medios visuales auditivos o audiovisuales” (Pérez, 2012, p.88).

Los registros se desarrollan en cuadernos de campo, legajos, anotaciones, folletos, informes y son parte del instrumental técnico-operativo en los procesos de intervención profesional. Permite observar permanentes movimientos a partir de complejas relaciones que se dan en los diferentes espacios socio-profesionales entre usuarios –profesionales y contribuye al conocimiento sucesivo de la realidad.

Algunos elementos que otorga el registro en el proceso de intervención son: memoria del accionar profesional; describir; categorizar; enumerar; historicidad del proceso; relacionar e interpretar los datos del entramado de los hechos en los cuales se interviene. Pérez: “lo que nos permite la práctica de registrar en forma escrita, como práctica metodológica de conocimiento de la realidad, es el movimiento de lo abstracto a lo concreto, buscando las múltiples determinaciones, articulaciones y mediaciones entre los fenómenos” (2012:95).

En síntesis, las condiciones que debe cumplir un registro son:

Calidad: debe contemplar fielmente tanto las manifestaciones de los hechos observados cuanto las representaciones o nociones de sus protagonistas, cuando así corresponda. Riqueza: deben cubrir exhaustivamente todos los aspectos involucrados en el desarrollo de la práctica: amplia y profunda cobertura de todas las actividades realizadas, de las significaciones que los “actores” les asignaron y de las interpretaciones efectuadas por el observador. Confiabilidad: a lograr a través de múltiples observadores; respetando el “doble nivel de registro” (es decir discriminando el registro textual y descriptivo de las evaluaciones personales); explicitando en cada caso la situación de contexto en la que se recolecta la información; los pasos seguidos para recabarla; etc. (Fuentes, 2004, p.145).

La confiabilidad, riqueza y calidad son valores éticos y no es posible manipular expresiones, ni situaciones observadas puesto que hacerlo constituye una falta de ética considerable. Existe un sistema normativo de confiabilidad, riqueza y calidad que determinan el accionar profesional; resta saber cuáles son las motivaciones particulares para incorporar o no los valores propuestos. La emisión de juicios e interpretaciones atraviesa la producción de registros y estos en sus múltiples modalidades expresan tanto una visión objetiva como subjetiva.

Por último y a modo de colocar elementos para continuar con la problematización, los registros pueden ser digitales (virtuales o no), analógicos (papel en expedientes, legajos etc.). En relación a los registros virtuales, se tensiona con la noción del secreto profesional, de modo que no se tiene certeza de las personas que tienen acceso a la información, si bien existen sistemas de resguardos, la internet es un lugar donde es posible falsear la documentación, no obstante, el registro por escrito de papel también es

posible de ser vulnerado. Algunas condiciones del ejercicio profesional tales como: falta de espacios físicos para hacer entrevistas, falta de mobiliario óptimo para resguardar la documentación, son elementos esenciales para comprender la relación de la ética, las condiciones laborales y la dimensión técnico instrumental.

## Conclusiones

En la intervención del Trabajo Social, la dimensión técnico instrumental, se relaciona de manera dialéctica con lo teórico- metodológico y ético- político, en cada una de las esferas se encuentran presentes valores morales necesarios a ser problematizados, puesto que conforma la direccionalidad de las acciones en las estrategias de intervención diseñadas. La entrevista, la observación y el registro son instrumentos esenciales en diferentes espacios socio ocupacionales.

La intervención profesional tiene como elemento esencial la problematización. Permite interrogar situaciones de la realidad, como también revisar y analizar nuestros supuestos, afirmaciones, saberes previos, desde una perspectiva que supere lo inmediato, lo simplificado, lo estático y lo aparente. Para tal fin, es menester formularse preguntas, buscar las múltiples definiciones y fundamentar teóricamente cada decisión que se establece en las estrategias de intervención.

En la relación entre usuaries y profesionales, la construcción de confianza y el valor de la palabra resultan fundamentales, especialmente en un contexto en el que estas dimensiones se encuentran progresivamente degradadas. Uno de los principales desafíos consiste en instituir, a través del lenguaje, prácticas contrahegemónicas que habiliten la generación de confianza y fortalezcan la autonomía profesional. En este sentido, el horizonte de la intervención no debería orientarse a la producción de usuaries disciplinados, sino a la construcción de sujetos éticos.

Esta perspectiva no desconoce las condiciones materiales de existencia que atraviesan tanto a usuaries como a profesionales, sino que procura, a partir de posibilidades concretas, ampliar los márgenes de libertad en las prácticas cotidianas del Trabajo Social, favoreciendo intervenciones que no se limiten al control, sino que promuevan el ejercicio de la autonomía y el reconocimiento de la subjetividad.

Los valores no se presentan como principios rígidos o abstractos que luego se particularizan en la práctica; por el contrario, se configuran en un proceso dinámico y dialéctico de construcción y resignificación. En este marco, las prácticas profesionales se orientan a partir de valores internalizados que se expresan en las decisiones y elecciones que se realizan frente a las diversas alternativas de intervención. De allí la importancia de reconocer críticamente cómo estas internalizaciones atraviesan las entrevistas, las observaciones y los registros, influyendo en la producción de conocimiento y en el conjunto de la intervención profesional.

En este proceso, la ética constituye un elemento central, en tanto aporta herramientas para problematizar y orientar las prácticas de intervención. No es posible reducir la ética a un conjunto de comportamientos prescriptivos ni a procesos de normativización o normalización de los usuarios —ni del propio profesional—. Por el contrario, la ética exige ser comprendida en su articulación con la moral y la política, desde una perspectiva histórica y situada, capaz de dar respuesta a situaciones concretas, tanto singulares como colectivas.

La ética profesional atraviesa la entrevista, la observación y el registro, de manera manifiesta o latente, independientemente del grado de conciencia de los profesionales. Lejos de eximir la responsabilidad por las decisiones adoptadas, esta perspectiva permite comprender que toda intervención se configura en un entramado de determinaciones que articula las dimensiones singulares y colectivas del ejercicio profesional, la función social del Trabajo Social y las condiciones históricas y estructurales en las que se desarrolla.

Si bien la ética profesional no puede superar, por sí sola, las contradicciones estructurales de la sociedad capitalista, constituye una dimensión indispensable para orientar un ejercicio crítico de la profesión. En este sentido, aporta criterios para analizar las relaciones de poder, las disputas de intereses y las posibilidades de construir estrategias profesionales comprometidas con la ampliación de derechos y los procesos emancipatorios. A partir de estas reflexiones, este artículo buscó contribuir al análisis de la relación entre la ética, la intervención profesional y algunos componentes de la dimensión técnico-instrumental, con el propósito de profundizar la comprensión del lugar que ocupa la ética en las prácticas del Trabajo Social.

## Referencias bibliográficas

- Barroco, Maria Lucia Silva (2004). *Ética y servicio social: Fundamentos ontológicos*. Cortez.
- Bleichmar, Silvia (2016). *La construcción del sujeto ético* (Parte I). Paidós.
- Bourdieu, Pierre, Chamboredon, Jean-Claude, & Passeron, Jean-Claude (1999). *El oficio de sociólogo*. Siglo XXI.
- Cavalleri, María Silvina, y López, Ximena (2009). "Debates contemporáneos y proyectos profesionales en el Trabajo Social". En G. Parra (Ed.), *El debate contemporáneo en el Trabajo Social argentino*. Espacio Editorial Cooperativo.
- Cazzaniga, Susana (2007). *Hilos y nudos. La formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social*. Espacio Editorial.
- Fuentes, Pilar. (2004). "Lo que el viento se llevó... El registro de trabajo de campo y su importancia en el proceso de intervención profesional del Trabajo Social". En *El diagnóstico social. Proceso de conocimiento e intervención profesional*. Espacio Editorial.
- García Canal, María Inés (1997). *El señor de las uvas. Cultura y género*. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Guber, Rosana (1991). *El salvaje metropolitano*. Legasa.
- Guerra, Yolanda (1999). Elementos para la comprensión de la instrumentalidad del Trabajo Social. *Boletín Electrónico SURA*, 30.
- Heller, Agnes (1970). *Sociología de la vida cotidiana*. Península.
- Hermida, María Eugenia (2017). Contribuciones desde una epistemología plebeya al Trabajo Social frente a la restauración neoliberal. *RevIISE*, 9(9), 127-145.
- Iamamoto, Marilda (1997). *Servicio social y división del trabajo: Un análisis crítico de sus fundamentos*. Cortez.
- Kosík, Karez (1967). *Dialéctica de la totalidad concreta*. Grijalbo.
- Madrid, Liliana (2012). "La observación en la práctica profesional del trabajador social". En M. Mallardi & A. Oliva (Eds.), *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. (UNICEN).
- Mallardi, Manuel (2012). "La entrevista en Trabajo Social. Aproximaciones a un objeto polilógico". En M. Mallardi & A. Oliva (Eds.), *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. (UNICEN).

Mamblona, Carolina (2019). La dimensión ético-política en el trabajo social: Reflexiones y aportes críticos. En T. Fink & C. Mamblona (Comps.), *Ética y Trabajo Social. Reflexiones sobre sus fundamentos e implicancias en los procesos de intervención*. Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.

Pérez, María Cecilia (2012). Los registros escritos en Trabajo Social. En M. Mallardi & A. Oliva (Eds.), *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. (UNICEN).

Recibido: 19/09/2025

Aceptado: 22/07/2026