

COMUNICACIÓN A LA 3ª PONENCIA

LA INFORMACIÓN COMO RECURSO BÁSICO PARA EL TRABAJO SOCIAL.

JOSÉ MORALES SORIANO
JOSÉ A. GÓMEZ HERNÁNDEZ

Introducción.

La motivación principal de la presente comunicación es aportar la experiencia dada por los años de ejercicio profesional para permitir la reflexión sobre un problema básico: la necesidad de investigar a fondo la realidad sobre la que actuamos. En el contexto de estas Jornadas, en las que se analiza la situación profesional del Trabajador Social, debemos plantearnos si somos lo bastante rigurosos en el estudio de la realidad en la que intervenimos. La finalidad que se persigue es suscitar y motivar el interés por la exhaustividad en la fase de estudio-investigación, sobre la cual se fundamentará el diagnóstico correcto, la programación adecuada y la ejecución eficaz. La profesionalidad auténtica empieza y se basa en todo momento en la profundidad del estudio y obtención de la información.

Trataremos de analizar los problemas relacionados con la información y la investigación. Estas son herramientas cuyo adecuado manejo hace posible la eficacia de la intervención. Identificaremos dichos problemas y sugeriremos los rasgos característicos de la información de calidad para el Trabajo Social.

1.- Importancia de la información-investigación para el Trabajo Social.

El Trabajo Social se entiende fundamentalmente como práctica, pero toda práctica, para que sea correcta y eficaz, debe basarse en el estudio exhaustivo de todos los factores que tengan que ver con la realidad sobre la que se opera. Esto hace que el Trabajador Social tenga también, para su intervención, que investigar, es decir, que averiguar, seguir los vestigios, los datos, las informaciones, etc. de una manera exhaustiva, dinámica y muy activa. El Trabajador Social tiene uno de sus retos fundamentales, como profesional, en

ser capaz de acceder a todas las fuentes de información que sean suficientes y necesarias en cada caso para conocer la realidad sobre la que actúa.

La información debemos buscarla en dos niveles:

- Por un lado, en el nivel de la actuación concreta (sobre un caso, un problema, un individuo)...
- Por otro, en el nivel de la realidad social sobre la que se interviene, en la que están inmersos los casos concretos.

Aunque resulten obvias estas afirmaciones, la experiencia y la realidad nos dicen que no siempre se tiene suficientemente en cuenta, por falta de tiempo, de medios o de rigor. Un buen profesional es aquel que es capaz de llegar hasta el extremo de su función, en este caso de la función investigadora. Ello exige ímpetu, viveza, intuición, oficio, habilidad, dominio de las estrategias para informarse...

2.- Características que debe reunir la información manejada en Trabajo Social.

- Suficiente: A nivel cuantitativo, debemos disponer de la información que se necesite según cada caso.
- Precisa, exacta: Que sea fiel reflejo de la realidad objeto de actuación. Evitar los datos confusos o ambiguos, que nos dificultan la intervención.
- Veraz: Que la información sea real, que no incluya datos falsos o error.
- Pertinente: Contar con la información que sea relevante al asunto, evitando los excesos de información, que nos dificultan la gestión.
- Exhaustiva: Tener información completa, cuando ello se requiera.
- Actualizada: Los datos de las situaciones individuales, de la realidad social, cambian. También cambian las tendencias, la legislación, los objetivos políticos, etc. Hemos de asegurarnos de que no estamos utilizando información caduca, y por tanto, no válida.
- Contrastada: Para asegurarnos de su exactitud, la comprobaremos mediante fuentes complementarias.

- **Valorada:** La información debe ser objeto de análisis, para que podamos percibir todas sus dimensiones, las implicaciones, las consecuencias, determinar su utilidad o aptitud.

- **Continua:** Debe constituir un flujo permanente a lo largo de todo el proceso metodológico. Se requiere receptibilidad hacia los nuevos datos o la modificación de los que ya teníamos. Esta permeabilidad nos va a permitir la adecuación del diagnóstico, la planificación y la ejecución, evitando rigideces al actuar sobre realidades dinámicas.

3.- Problemas y carencias de la información en Trabajo Social.

- **Ausencia de información.** A veces hemos de intervenir sobre situaciones o problemas cuya realidad desconocemos por tratarse de un hecho nuevo, un usuario desconocido hasta ese momento, etc. Es imprescindible buscar la información para una primera aproximación a la situación que nos resultaba ajena hasta ese momento.

- **Insuficiencia de la información.** No siempre disponemos de toda la información que precisamos, careciendo de algunos datos relevantes para nuestro trabajo. Debemos perseguir la exhaustividad, buscando la información completa.

- **Falta de actualización. Envejecimiento o caducidad de la información.** En ocasiones se posee información que ha quedado obsoleta, tanto en lo referido a normativa como a datos de los sujetos o problemas de objeto de intervención. Una acción profesional eficaz y de calidad se propondrá la vigencia de información que se posea.

- **Datos falseados, imprecisos, confusos o erróneos.** La subjetividad o la tendenciosidad, tanto en los usuarios como en el resto de fuentes de información de las que dispongamos pueden hacer que se reciba una información falseada.

- **Dificultad de acceso a la información.** En algunos casos la propia situación puede tener una dificultad intrínseca que, no obstante, habrá que intentar superar. En otras ocasiones, el desorden en los datos, en los expedientes o en los documentos, la mala organización de los servicios de información o disponer de informes desarrollados deficientemente, nos impiden el acercamiento a una situación, a la secuencia de unos hechos..., en definitiva, a la realidad.

- **Exceso de información.** También un exceso de información puede suponer un problema que exigirá la selección de aquella que resulte estrictamente necesaria. Debe desecharse la información superflua.

4.- Principales consecuencias negativas derivadas de fallos en la información.

La consecuencia negativa más grave sería la falta de rigor en la intervención, sea cual sea el nivel en que nos encontremos. Y valgan como pequeño ejemplo las que podrían acontecer en el estricto ámbito de la simple gestión de recursos/prestaciones:

- Deficiente aplicación de la normativa desarrollada por el legislador y que tenemos encomendada. Ineficacia.
- Obstaculización o impedimento del ejercicio de derechos sociales.
- Beneficios no legítimos.
- Perjuicios a terceros. El que nuestros datos no sean de calidad puede llegar a impedir el acceso a prestaciones sociales a aquellos sujetos que objetivamente más las precisarían, cuando los recursos con que contamos suelen ser escasos.
- Fraudes.

5.- Medios para mejorar y asegurar la calidad de la información.

- Motivación y actitud positivas. Predisposición suficiente y adecuada para satisfacer la necesidad de disponer de información de calidad. Incluiríamos en este punto la disposición a perseguir una información permanente, sobre todo en aquellas materias en las que hayamos podido tener una formación inicial, o ésta sea escasa.

- Profesionalidad, oficio en la persecución de la perfección en la información.

- Conocimiento de la Administración Pública: organismos, departamentos que la componen, sectores que se atienden, regulación legal, prestaciones de que dispone, etc.

- Conocimiento de las organizaciones no gubernamentales: cuáles son, población a la que se dirigen, recursos que tienen, etc.

- Conocimiento de la comunidad en la que se trabaja y/o se está inserto: configuración, interrelaciones, recursos utilizables, etc.

- Establecimiento de redes de las cuales pueda obtenerse aquella información que pueda sernos de interés en nuestra gestión.

- Dominio de los procesos de comunicación: con los usuarios, con otras instituciones, con otros profesionales. Esto abarca superar incapacidades o resistencias que nos dificultan la solución de los problemas.

- Planificación del proceso de obtención de información. ¿De qué fuentes -personales, institucionales, profesionales, documentales- se debería obtener una información? ¿Qué tareas implicará lograr cada tipo de datos? ¿Qué tiempo se necesitará dedicar a la recopilación? ¿Con que secuencia la buscaremos?. ¿Se puede prever qué informaciones serán las fundamentales, y cuales secundarias?

- Dominio de las técnicas grupales. A veces la información se obtiene mediante entrevistas grupales, a familias, etc. Habremos de manejarlos satisfactoriamente en las dinámicas grupales.

- Aprovechamiento máximo de la información que procede de la realidad misma: sería un aspecto relacionado íntimamente con lo que decíamos antes de la motivación y la actitud positivas y un reto a nuestra profesionalidad. Obsérnolos cómo a veces por tener múltiples tareas, o falta de tiempo, rutina o indolencia, o darle prioridad a unas tareas sobre otras, nos distanciamos de la realidad. Encontramos que se produce un repliegue a los despachos: en ellos tenemos la calefacción -estufa, en el peor de los casos-, el aire acondicionado -o ventilador-, junto a los medios técnicos que han irrumpido en la gestión. Estos medios -ordenador, impresora, teléfono, módem, fotocopiadora, fax...- ofrecen gran utilidad, pero pueden en ocasiones provocar la atrofia de hábitos o habilidades profesionales necesarias para la obtención de información de la realidad. Y no olvidemos que ésta es la básica para permitirnos la ulterior diagnóstico, planificación, intervención y evaluación. Imágenes como la realización de un Informe Social por teléfono (teleinforme), y algunas por el estilo pueden convertirse en frecuentes, mientras que otras imágenes -no por tradicionales desechables-, como la visita domiciliaria, la gestión personal (a veces imprescindible), patear la calle, etc., corren peligro de extinción en la práctica profesional. Con la consiguiente pérdida que ello supondría. Este problema no afecta exclusivamente a los Trabajadores Sociales. Otros profesionales -psicólogos, educadores, etc.- también pueden dar la espalda a una parte

importante de la realidad sobre la que actúan, hiperdesarrollando el hábito de trabajo de despacho, y para obtener información de la realidad no nos podemos contentar con lo que nos llegue o nos venga al despacho, porque siempre será insuficiente o parcial. ¿Puede haber así una intervención psicológica, grupal, educativa, familiar, escolar, etc., eficaz? ¿Se puede influir así positivamente en los procesos? Y no nos referimos sólo a profesionales, sino también a los gestores técnicos y políticos, que al nivel en que estén, deben igualmente mantener el contacto con la realidad de la cual obtengan la información que potencie y garantice la calidad de sus actuaciones, y la de los individuos a su cargo. Será misión nuestra enmendar nuestras desviaciones, pero también coadyuvar firmemente a que los otros corrijan las suyas.

- Dominio de las técnicas de investigación social, destacando aquí la observación -que no es simplemente mirar las cosas aceptando lo que se nos presenta superficialmente a la vista- y la entrevista -que no es simplemente una conversación improvisada-. Aplicarlas sistemáticamente, determinar los instrumentos a utilizar, asegurar los medios de control de validez y calidad de los datos recabados.

- Dominio de la documentación, otra técnica relevante para la investigación social que hay que considerar específicamente. Documentarse no es simplemente acumular documentos sin someterlos al más mínimo examen crítico. Supone conocer las fuentes documentales y los medios de acceder a ellas. Incluye teoría: monografías, revistas especializadas, informes, investigaciones; normativa: legislación general y específica, documentos oficiales, actas, bandos, circulares, edictos, ordenanzas municipales; datos: anuarios y series estadísticas, padrones de habitantes, encuestas de población, mapas de división política o administrativa, de densidad de población, de redes de comunicaciones, de recursos y necesidades; información de actualidad: prensa, revistas de actualidad política o local; documentación secundaria: bibliografías, catálogos o índices, directorios de profesionales, políticos o expertos, instituciones, guías, etc. Consideramos que para mejorar en estas destrezas debería incluirse en la formación universitaria del trabajador social una asignatura centrada en la Documentación específica de nuestro campo.

- Dominio activo en el manejo de las nuevas tecnologías de conservación, tratamiento y recuperación de información.-

- Utilización de las instituciones documentales: las bibliotecas, las hemerotecas, los servicios y centros de documentación y los archivos nos aportan las colecciones de documentos, las bases de datos en que se estructuran, los

documentos administrativos o históricos, el acceso a las publicaciones de otras instituciones, la bibliografía profesional, el asesoramiento y la orientación documental, etc.

- Gestión eficaz de la información interna: ordenación de los expedientes, de los documentos que los integran, respetando su coherencia y secuencialidad. Se trata de no perder información o tiempo por no tenerla estructurada adecuadamente.

- Conocimiento de la importancia de la interprofesionalidad como fuente de información: aprovechándonos de la actuación profesional de otros colegas Trabajadores Sociales.

- Contacto con informantes-clave de las instituciones, de la comunidad, etc.

- Conocimiento de la importancia de la interdisciplinariedad como recurso de información: la intercomunicación con otros técnicos (asesores jurídicos, psicólogos, médicos, educadores, documentalistas, etcétera).

- Recurso al especialista en cada caso para conseguir informaciones muy cualificadas: información laboral, información policial, información urbanística, información psiquiátrica, información legal, información médica, etc.

- Máximos rigory calidad de los Informes que emitimos. Estos serán fuente y recurso de información que habrán de permitir a otros técnicos, políticos, etc. tomar decisiones y/o adoptar resoluciones.

Conclusiones.

Tratando esta comunicación de transmitir sobre todo una reflexión y una experiencia, nuestra conclusión no puede ser otra que la de reafirmarnos en las valoraciones y recomendaciones planteadas en el cuerpo de nuestro trabajo. A saber:

- En una disciplina como el Trabajo Social, tan volcada a la acción, la fase de estudio-investigación cobra una especial relevancia, proporcional al hecho de que será sobre ella donde deberán asentarse sólidamente el resto de fases del proceso metodológico.

- El insuficiente o deficiente uso de la información, y la escasez de investigación son algunos de los retos que tiene planteada la profesión hoy.
- La información que maneja el Trabajador Social debe reunir unos requisitos que la conviertan en información de calidad.
- El Trabajador Social deberá poseer una actitud, y un nivel de motivación y profesionalidad, que permitan en todo momento mantener unos óptimos niveles de manejo de información y de investigación.
- El Trabajador Social deberá tener un dominio suficiente de aquellos medios técnicos o instrumentales que permiten el acceso a una información de calidad.
- Consideramos que otro pilar básico sobre el que debemos apoyarnos, junto al mencionado en el punto anterior, es la realidad misma, que no debemos perder de vista.

Estos planteamientos se refieren tanto al análisis del caso más concreto o elemental en nuestra intervención profesional cotidiana como el análisis e investigación de la realidad social y profesional en que estamos inmersos. En relación a este último aspecto, coincidiríamos con lo expresado recientemente por Carmen Guerra Muñoyerro, en el sentido de que pretendemos 'fomentar la creatividad y la conceptualización de las experiencias del Trabajo Social, que propicien el desarrollo y progreso del ejercicio profesional, así como potenciar la investigación en el ámbito del Trabajo Social'. Esto no redundará no sólo en la consideración que tendremos como colectivo profesional, sino también en la imagen que proyectaremos. Y de paso, también estaremos yendo en la dirección adecuada para llegar a la ampliación de los estudios de la carrera de Trabajo Social que tanto ansiamos.