

LA PLANIFICACIÓN Y LA PROGRAMACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL:

El proceso metodológico: Aproximación a la realidad, Definición del problema, prioridades, programación, ejecución- técnicas de intervención y evaluación

Dra. Carmina Puig i Cruells – DTS y licenciada en Psicología Docente en los Estudios de Trabajo Social de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona. Supervisora y consultora institucional de equipos de servicios sociales y salud.

Contacto en: carmina.puig@urv.cat

Antecedentes históricos del método en trabajo social

Desde los orígenes del trabajo social existen en esta disciplina muestras de preocupación por conocer, establecer regularidades, clasificar datos y elaborar procedimientos de actuación. El esfuerzo por encontrar una metodología científica se agrupa en torno a tres grandes movimientos: el de revisión de los métodos tradicionales, el de aplicación coordinada de esos métodos, y el de búsqueda de una metodología básica o método único (Kruse, 1976). La evolución de los métodos tradicionales hacia una metodología básica permitió configurar un método operativo en el afán primigenio de actuar científicamente.

El procedimiento del método básico trata de alcanzar mediante unas operaciones ajustadas uno o varios objetivos que promuevan el cambio estructural de las situaciones de necesidad o carencia, objeto de la disciplina del trabajo social.

Se trata de un método más comprometido con la transformación de la sociedad, en el se pone de manifiesto la importancia de la participación de los usuarios en el proceso de transformación social. Aunque existen diversas interpretaciones del método único todas ellas hacen referencia a una serie de procedimientos que deben darse para actuar sobre la realidad social. Esta reúne el rigor y los criterios científicos que deben exigirse a una intervención técnica. El proceso consta de cinco etapas:

- 1) *Investigación , observación significativa, estudio*, referido tanto al individuo, al grupo como a la comunidad
- 2) *Interpretación diagnóstica* consistente en precisar la naturaleza y magnitud del problema, tanto a nivel dinámico como estructural.
- 3) *Planificación o programación* que abarca objetivos, tiempo, instrumentos y niveles de actuación.
- 4) *Ejecución* o intervención racional y comprometida en la situación problemática.

- 5) *Evaluación* consistente en determinar si las acciones realizadas han llevado a la consecución de las metas” (Colomer, 1979).

La implantación del método básico contribuyó a la superación de conceptos como el ajuste o la adaptación del individuo al medio, a la valoración de la participación de los individuos en los programas de acción, a la ampliación de los objetivos de la disciplina y a un mayor grado de profesionalización. El método básico continúa siendo en la actualidad el más utilizado en la intervención básica, aunque los profesionales han introducido algunas variantes. En cualquier caso, hay que subrayar que se trata de un proceso secuencial lógico formado por una serie de fases que se muestran habitualmente entremezcladas en la práctica.

Aunque el esquema siga siendo válido como procedimiento de actuación y como estructura mental, no es único ni adaptable a todos los procesos que los profesionales de lo social llevan a cabo, ni siquiera aplicable en todos los casos, pues ello depende del tipo de acción y de interlocutor.

Planteamientos metodológicos vigentes

La metodología es un conjunto de operaciones o actividades dentro de un proceso pre-establecido que se realizan de manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad social. (Ander – Egg 1982)

Los procedimientos adecuados para el trabajo social deben incorporar necesariamente medios para conocer y para actuar. Este requisito es inexcusable, pues las situaciones de que se ocupa se caracterizan por ser, al mismo tiempo, cognoscitivas y prácticas. Un método profesional debe procurar un enfoque efectivo de los problemas prácticos; para ello, se basa, por una parte, en el conocimiento de las diversas ciencias y, por otra, en la sistematización de la práctica, que permite acumular conocimiento.

La disciplina utiliza diferentes métodos y procedimientos que sirvan para acceder al conocimiento de la realidad, tanto micro social, cotidiana, como macro social y estructural. En relación con la práctica, le corresponden diferentes técnicas, estrategias y destrezas orientadas al *cómo* resolver las situaciones.

Algunas características a las que, según la Dra.Teresa Zamanillo en *Reflexiones sobre el Método en trabajo social* (1991), debe dar respuesta el método son:

- “El método es, ante todo, una concepción intelectual que orienta un conjunto de operaciones. Por tanto, no hay método sin enfoque teórico que le sirva de soporte y dirección.
- Los métodos utilizables en trabajo social serán unos u otros según sea el objeto de estudio y actuación.
- Dada la enorme multiplicidad de opciones (individuos y colectivos varios, ámbitos diversos, diferentes valoraciones éticas y conocimientos posibles), el trabajo social ha de ampliar sus horizontes epistemológicos y metodológicos, tradicionalmente nutridos de sí mismos
- Dada la existencia de varios objetos, la elección del método o métodos de trabajo debe hacerse con un talante o espíritu contingente.
- Por último, a todo reto u oportunidad ha de hacerse frente con la idea que teoría y práctica no son dos actividades en litigio o enemistadas, se nutren mutuamente”.

El trabajo social requiere de un mayor pluralismo metodológico, de la utilización de métodos históricos, cuantitativos, cualitativos y comprensivos. En este sentido, es el objeto el que ha de determinar el método adecuado para su estudio. La disciplina requiere una aproximación a las personas, ideas y grupos sociales a través de la implicación del sujeto en el análisis y en la acción, es decir, métodos cualitativos y comprensivos que no se opongan a las metodologías cuantitativas, sino que avancen paulatinamente hacia la conciliación. Estas propuestas, debidamente adaptadas a los objetivos del trabajo social, deben de ser incorporadas en el ejercicio profesional.

A modo de conclusión, el trabajo social utiliza en su actividad uno o varios métodos que pueden explicitarse, describirse que pueden analizarse tanto desde el punto de vista práctico como teórico.

Proceso metodológico

En el apartado anterior se han explicado los elementos que están presentes en los planteamientos metodológicos actuales. En este apartado, se exponen los componentes estructurales del método y de proceso así como algunas de las técnicas que el trabajo social puede utilizar para desarrollar el conocimiento y la acción.

El método como estructura básica

Evaluación preliminar – Diagnóstico - Estudio de la situación // Programación // Ejecución // Evaluación

El orden de estos pasos no expresa una secuencia lineal ni un orden rígido en la práctica sino que describe un orden lógico de procedimientos. La estructura expresa una secuencia metódica cuyas diferentes fases son reconocibles y pueden separarse con finalidades de estudio y análisis.

El método como proceso nos indica que en práctica estas etapas se dan simultáneamente y que los ciclos de cada etapa no se dan de forma pura sino que existen solapamientos entre ellas. Las operaciones metodológicas se superponen, y su diferenciación se torna muy difícil; así, por ejemplo, no resulta fácil distinguir la evaluación o el análisis de situación de la ejecución. Esto encuentra su máxima explicación en los contextos cambiantes a los que se ve enfrentado el trabajo social teniendo que aprehenderla, comprenderla y transformarla a la vez en un todo coherente

La evaluación preliminar – Diagnóstico - Estudio de la situación

La evaluación preliminar (evaluación p) o diagnóstico es el proceso de medición y interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos u grupos. El objetivo de la evaluación p o diagnóstico consiste en conocer y comprender la situación para poder formular una hipótesis de trabajo que sirva de base para la intervención.

La triple denominación del epígrafe pretende, ordenar la exposición y hacer comprensible la variedad de designaciones del tema, sin embargo, la puesta en práctica de estas fases no refleja una clara frontera entre ambas. La evaluación p y el diagnóstico son dos operaciones de un mismo proceso que, junto con la intervención, forman un continuo.

Teresa Rossell (1989), que sí denomina *diagnóstico* a esta fase preliminar, afirma “que éste se basa siempre en un estudio o recogida de datos, relacionados entre sí, que permiten llegar a una síntesis y a una interpretación [...], la interpretación se basa, no solamente en los datos

«per se», sino también en el eco que estos datos producen en la persona que estudia y en el conocimiento de la significación que se le puede atribuir”.

Entiendo que evaluar/ diagnosticar es un proceso complejo que está orientado por el modelo que adopta el profesional y por sus centros de interés. Desde la vertiente más metodológica, se concibe como un instrumento. Es una construcción intelectual que ordena y explicita ideas e hipótesis construidas en el proceso de estudio o evaluación y que se orientan hacia la intervención.

Coincido con M^a José Escartín (1997) en que permite la descripción, la valoración y la interpretación de problemas y de situaciones. Es un proceso de comparación y valoración que trata de establecer relaciones entre los hechos y de comprender la naturaleza del problema y sus causas dentro de un contexto global de la problemática social.

En última instancia, se trata de una información organizada que atiende, de forma progresiva y simultánea, a los siguientes elementos: describe y valora las situaciones y sus contextos; centra su atención en los hallazgos significativos; relaciona los aspectos significativos con el contexto global y social; interpreta causas generadoras, y pronostica y propone situaciones de futuro. La valoración del profesional se centra, prioritariamente, en lo relevante, las potencialidades y los límites.

La etapa de evaluación p se inicia en el momento mismo en que se entra en contacto con la situación y se prolonga hasta que finaliza la intervención. La comprensión y el conocimiento que se construyen durante la evaluación p no constituyen una etapa separada de la intervención, sino que se dan, a menudo, simultáneamente. Se trata de una operación que se da de forma espontánea, como resultado de las percepciones, de las ideas presentes en la interacción con el contexto, aunque es necesario considerarla de forma consciente y sistemática, algo que, de todos modos, se hace intuitivamente.

Se caracteriza por apreciar de manera aproximada una situación. Se trata de una estimación: no es una medición exacta, sino, más bien, una valoración cualitativa y cuantitativa. Es necesaria para descubrir e identificar los potenciales de cambio y las resistencias que están actuando, para poder definir los cambios que se pretenden lograr y para elegir las intervenciones y técnicas que se van a aplicar en el proceso de trabajo. Cristina de Robertis (1988) señala seis características de la evaluación preliminar o diagnóstica, que se exponen seguidamente de forma resumida.

La evaluación- diagnóstico debe centrarse en las dificultades y potencialidades. Ha de ser una “gestión operativa”, “una herramienta para trabajar mejor”. Debe orientarse a las dificultades que resolver. Propone un conocimiento limitado que facilite la toma de decisiones de cara a la intervención, aunque no desprecia ni impide la profundización en el estudio de la situación por

parte del trabajador social. En mi opinión la operatividad de la evaluación p también requiere analizar las oportunidades, recursos y el conjunto de elementos positivos del sistema evaluado.

La evaluación-diagnóstico es un proceso continuo y dinámico, siempre provisorio. Partiendo de la idea de que los contextos sociales están inmersos en dinámicas de cambio entiende que la evaluación p que realiza un trabajador social de una situación se redefine y evoluciona también permanentemente, movilidad en la cual se inscribe que la evaluación p o diagnóstico es siempre provisorio, en el sentido de que nuevos hechos o acontecimientos que aparecen lo someten a revisión y clarifican nuevas comprensiones hasta aquel momento ocultas

La evaluación-diagnóstico es una diligencia subjetiva del trabajador social. La existencia de dos niveles de comprensión, vinculados, respectivamente, al ámbito intelectual y al ámbito afectivo nos adentra en la subjetividad.

La comprensión intelectual de una situación es la que trataría de ordenar y relacionar los diferentes acontecimientos, y de vincularlos a los conocimientos de ciencias humanas, psicología, de las instituciones, de la legislación social, etc. Obviamente, este nivel de comprensión intelectual no está libre de influencias ni de la selección subjetiva de los hechos que efectúa el profesional.

La comprensión intelectual de los fenómenos está preñada de subjetividad, no lo está menos la comprensión del ámbito afectivo o de los sentimientos. La capacidad empática y la congruencia del profesional prevalecen en esta comprensión y son elementos muy determinantes en la configuración de las hipótesis de trabajo.

La evaluación preliminar es una actitud ideológica. La subjetividad de la evaluación p expresada en el punto anterior permite afirmar que no es posible objetivar totalmente el estudio-evaluación p de los fenómenos que se presentan. Las situaciones problema se observan a través del prisma de los valores e ideas afianzados en el profesional, los cuales, a su vez, se muestran influidos por los valores y normas predominantes en una sociedad dada en un determinado momento histórico, lo cual no significa que coincidan necesariamente. El reconocimiento explícito de estas influencias permite que el profesional pueda cuestionarse los valores, las normas propias y las socialmente aceptadas. Al mismo tiempo, significa reconocer en los otros el derecho a pensar y actuar de manera distinta. Cuando no se es consciente de estas influencias, es muy improbable que se pueda controlar adecuadamente la subjetividad.

Teniendo en cuenta estas premisas sobre las características singulares de la evaluación, el trabajador social, en esta etapa, se ocupará de reunir datos y conocimientos para la obtención de un análisis lo más global posible de la situación. Trabajar un conocimiento amplio de la situación o problema significa atender a diferentes aspectos del entorno, de la naturaleza del problema y del proceso que ha llevado a la situación actual.

Técnicas e instrumentos

Este proceso de evaluación preliminar o diagnóstico se desarrollará a través de diferentes técnicas e instrumentos específicos:

A) Delimitación del problema. Cabe señalar que la situación o el problema que se presenta se ha de definir y delimitar lo más claramente posible para que pueda ser abordado de manera óptima. Las siguientes pautas y cuestiones pueden colaborar con el profesional a formular adecuadamente el diagnóstico-evaluación:

- Identificar el problema y delimitarlo: ¿cuál es el problema?
- Descomponer el problema en dimensiones, darle precisión, calificarlo: ¿cuáles son los datos del problema?
- Estudiar la información que hay sobre el problema: ¿cuáles son los aspectos o elementos principales del problema?, ¿cuáles son las relaciones entre los diferentes aspectos del problema?
- Evitar equívocos en el uso de conceptos y definir claramente los términos que definen el problema: ¿está suficientemente definido el problema?
- Determinar propósitos: ¿qué tipo de solución se busca?

La evaluación preliminar o el diagnóstico- ha de responder a cuatro preguntas claves y se ha de reformular siempre que la necesidad de comprender nuevas situaciones así lo requiera:

- ¿Quién es el afectado? Se trata de identificar de forma cuantitativa y cualitativa el sujeto o los sujetos afectados y sus características.
- ¿Quién o qué lo causa? Identificar, si es posible, la génesis y las causas del problema.
- ¿Qué tipo de problema es? Definir de forma acotada la situación.
- ¿Cuál es el objetivo de mejora? Plantear la mejora potencial.

B) La entrevista, como marco generalista de y diagnóstico e intervención. Desde el punto de vista del trabajo social, se puede apuntar que “la entrevista tiene una doble proyección y un doble propósito: obtener información y prestar ayuda” (Castellanos, 1986). Es una técnica de investigación científica que utiliza un proceso de comunicación verbal para recoger una serie de informaciones con relación a una determinada finalidad. “Tiene como objetivo principal la consecución de un conocimiento psicosocial del usuario que posibilite una intervención posterior” (Rossell, 1989).

C) La observación, se define como la técnica que nos permite obtener conocimiento y nos ofrece información acerca del contexto en que viven y desarrollan su vida las personas con las

que pretendemos intervenir. Para que tenga validez desde el punto de vista metodológico, debe ser sistematizada y controlada y tener un objetivo determinado a priori.

Para Fernández Ballesteros (1987), observar supone “una conducta deliberada del observador (frente a la observación cotidiana y casual), cuyos objetivos van en la línea de recoger datos sobre la base de los cuales poder formular o verificar hipótesis”.

D) Análisis documental, es la recopilación y el análisis de datos. Es una técnica que puede ahorrar esfuerzos y rentabilizar el trabajo; al mismo tiempo, pone de manifiesto situaciones y hechos que pueden ser objeto de estudio, y permiten reunir y recopilar datos. Los documentos cumplen dos funciones principales: 1-cuantitativa: el documento proporciona datos y cifras más o menos concretos. 2-cualitativa: el documento ayuda a proyectar nuestra comprensión sobre otros lugares, personas, hechos y sucesos a los que nuestra experiencia o alcance inmediato no tiene acceso. Particularmente interesantes son las técnicas específicas sobre elaboración de la historia social individual o anamnesis social, la elaboración y análisis del genograma y el ecomapa.

El pronóstico es la parte de la evaluación p y del diagnóstico, indica las posibilidades de reversibilidad de la situación estudiada y los medios que son necesarios para mejorarla. Muestra las posibilidades de intervención, en relación con la situación estudiada, que se pueden desarrollar tanto desde el contexto institucional como a través de otros servicios o profesionales. En el pronóstico se concretan los esfuerzos, recursos y medios que se pueden ofrecer para dar respuesta a la situación.

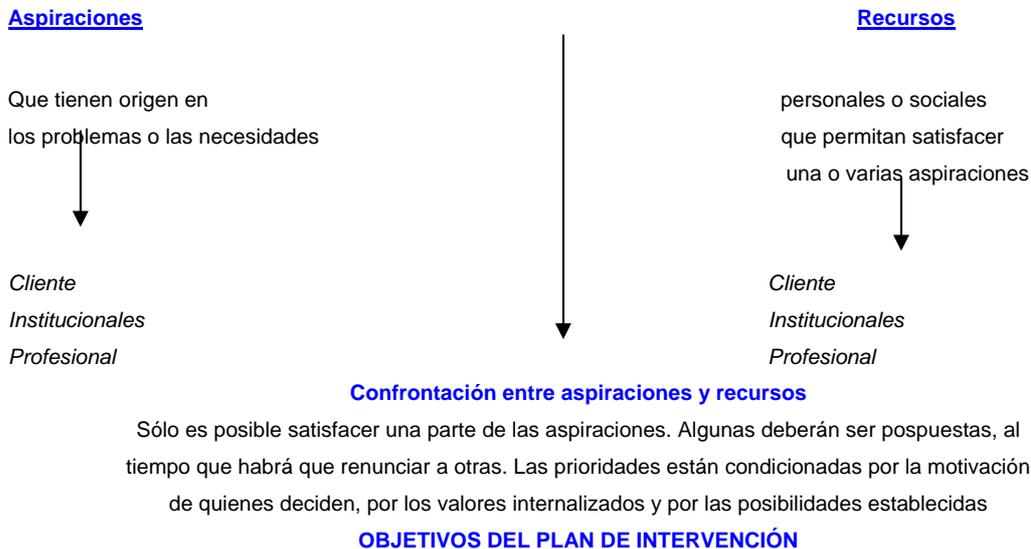
Programación

La Programación es el resultado de la evaluación p y diagnóstico de la situación. Es el marco donde se establecen las estrategias, los objetivos y las actividades previstas a medio y largo plazo y que se han elaborado y negociado con los diferentes actores sociales.

Los objetivos que establece el plan son la consecuencia de la confrontación que se establece entre las aspiraciones y los recursos de los diferentes agentes implicados en el marco de una relación interpersonal.

En la negociación de un plan de intervención están presentes dos nociones claves: por una parte, las aspiraciones, expectativas y recursos, potencialidades y posibilidades de los agentes implicados; por otra, la capacidad de confrontación, negociación, contención y renuncia que puede emerger a lo largo del proceso. El conjunto de esta maniobra da como resultado unos objetivos más ajustados, comprometidos en el cambio.

Este procedimiento se expresaría esquemáticamente como sigue:



En definitiva, se trata de confrontar los objetivos y el proyecto de intervención que el trabajador social propone a la persona y, al mismo tiempo, de exponer y negociar conjuntamente las objeciones, posibilidades y dificultades que se imponen a fin de conducir la acción hacia el cambio deseado. Asimismo, hay que prever la forma de la intervención y su duración.

Este proceso de negociación y confrontación se ha de dar en el marco de una relación significativa para ambos. Ésta puede verse interferida por diferentes variables, intervienen en todo proceso de negociación y relación:

- La percepción de la relación y su desarrollo por ambas partes –en relación con las aspiraciones y los recursos disponibles, que pueden estar en sintonía o no.
- El grado de autonomía de los representantes para actuar con independencia.
- La existencia de recursos y su adecuación para el estímulo y la motivación del cambio.
- El auto reconocimiento de la personas negociadoras para producir los cambios.

El plan de intervención es parte constitutiva de una reflexión que ya se ha iniciado en la evaluación-diagnóstico y que parte del conocimiento y el análisis de las situaciones. Establece las posibilidades de intervención y determina su vigencia.

Los elementos que debe establecer una programación se articulan en torno a cuatro núcleos: *La evaluación preliminar o diagnóstico*: ¿sobre qué y sobre quién recae la intervención?, ¿en qué aspectos de la persona?, ¿sobre qué situaciones, problemas o necesidades?. *Los objetivos*: ¿qué propósitos se persiguen?, ¿qué se quiere conseguir con ello y por qué?, ¿cuáles son los cambios que se pretenden? *La acción*: ¿qué recursos hay que activar, además de los propios de la persona, del entorno, de los servicios, de los técnicos y de los profesionales?, ¿qué actividades hay que hacer? *Las técnicas*: ¿cómo se puede desarrollar el plan de intervención?, ¿con qué técnicas, procedimientos y habilidades?, ¿cómo se va a secuenciar?, ¿cuándo está previsto que finalice?

Técnicas e instrumentos

A) Formulación de objetivos Se distinguen dos tipos de objetivos pueden ser *objetivos generales* que son poco precisos de cara a la acción. Su finalidad es orientarla, enuncian un fin superior deseado y generalmente son siempre de largo alcance.

Los *objetivos específicos* son objetivos concretos que establecen quien es o son los sujetos, están cuantificados y determina el plazo para poder alcanzarlo, orienta claramente la acción y facilita la evaluación. Los objetivos específicos deben estar definidos en términos de conducta, contenido, condiciones y rendimiento. Tienen que estar expresados en términos que puedan ser observados, que indiquen el contenido con el que se relacionará el comportamiento, que describa las condiciones bajo las que se va a dar la acción y que describa las exigencias mínimas que se habrán tenido que dar para considerarlas aceptables.

B) Diseño de soluciones alternativas El diseño de alternativas permite llevar nuestras hipótesis de solución a la consciencia y obliga a examinarlas para poner a prueba su validez. El objetivo de esta técnica es identificar el máximo número de soluciones y alternativas posibles para posteriormente descartarlas y proponer la más viable.

La solución sería aquellos caminos para obtener un resultado partiendo de condiciones iniciales distintas y alternativas serían los procedimientos para obtener un resultado partiendo de condiciones iniciales similares. La solución es más global que la alternativa. Esta señala una forma de llevarlo a la práctica.

Ejecución

La ejecución tiene diferentes significados, estos se pueden agrupar en torno a dos nociones principales: a) La actuación del profesional dirigida a objetivos concretos. b) el proceso de guiar, dirigir y controlar los esfuerzos de un proyecto que persigue un objetivo concreto.

Colomer la define como “la intervención profesional en una situación problemática o conflictiva, con la finalidad de activar todas las potencialidades humanas y los recursos sociales en orden a conseguir un cambio positivo, de acuerdo con unos objetivos propuestos” (Colomer, 1979).

Para otras autoras, como De Robertis y Escartín, el término *intervención* sustituye al de *tratamiento*, acuñado en los primeros planteamientos teóricos de la disciplina por M. Richmond. El concepto de intervención viene a representar cambios en la manera de contemplar a la persona en su situación. La intervención se centra en roles, relaciones e interacciones, más que en aspectos intrapersonales de la vida de los clientes. Esto supone contemplar mucho más los factores ambientales y su importancia en la vida del cliente (Escartín, 1997).

Considero especialmente clarificadora la definición ofrecida por Cristina de Robertis: “Intervención es un querer actuar, intervenir en un asunto significa tomar parte voluntariamente, convertirse en mediador, interponer autoridad [...] aquello que el trabajador social hace de forma consciente y voluntaria, con el fin de modificar la situación [...]. Existen diferentes formas de intervención y es el trabajador social quien efectúa una selección según su comprensión y las hipótesis que se plantee a medida que transcurre el proceso” (De Robertis, 1988).

Esta definición circunscribe los elementos de decisión y voluntad, en el contexto de la intervención, a la persona del profesional. Tal conciencia cabe entenderla en el sentido de atribuir responsabilidad y criterio a cada elección del profesional, tanto cuando actúa como cuando no lo hace. En este sentido, entiendo que no identifica ni relaciona unívocamente la intervención del profesional con su actuación, sino que clarifica y fundamenta que la “no actuación”, la decisión activa de no actuar, constituye también una intervención.

La ejecución- intervención es quizá en esta etapa del proceso de acción desarrollado por los trabajadores sociales donde mejor se aprecia la diversidad de referentes teóricos y modelos utilizados en esta disciplina.

Ejecutar o intervenir comprende todas las actividades y técnicas que se desarrollan a lo largo del proceso de acción, desde el inicio de una relación con una persona, con un proyecto hasta su finalización y clausura. Así pues, equivale al conjunto de micro acciones, micro actuaciones y acciones que se desarrollan. Para llevar a cabo esta tarea, el profesional desarrolla diferentes roles y capacidades –asesoramiento, mediación, coordinación, etc., así como diferentes formas de actuación e interposición, que se dan siempre con el objetivo de clarificar o resolver un conflicto. El trabajo social se desarrolla a través de dos tipos básicos de intervención: la intervención directa y la intervención indirecta o sobre el medio.

La intervención directa es aquella que se dirige a las personas en una relación frente a frente. Ambos se encuentran influidos por la relación y comprometidos con el proceso, aunque la responsabilidad de la acción social recae, lógicamente, en el trabajador social. Se caracteriza

por el uso de técnicas y destrezas basadas, fundamentalmente, en la relación y la ayuda, y responden al principal objetivo de un trabajo social individualizado: la potenciación de los recursos de que dispone el propio individuo para hacer frente al problema y aprovechar las oportunidades sociales.

La intervención indirecta, frente a la anterior, es aquella que realiza el profesional sin la presencia, ni la participación activa del cliente, pero en su beneficio. Trata de modificar el entorno para acercar los recursos y la comunidad al cliente. Estaría más en relación con la elaboración de planes y proyectos.

Técnicas e instrumentos: algunas formas de intervención

Con el propósito de compilar las múltiples propuestas de micro actuaciones y prácticas de intervención que puede llevar a cabo un trabajador social, se ofrece seguidamente un esquema en el que se reúnen, a modo de catálogo, diferentes formas de intervención, ordenadas en función del área a la que se dirigen y de las destrezas necesarias para llevarlas a cabo. Es preciso tener presente que toda esquematización reduce la realidad, de manera que la que a continuación se expone no pretende ser exhaustiva y, por tanto, no agota las posibilidades que se producen en el encuentro profesional.

<i>Área</i>	<i>DESTREZA O HABILIDAD</i>
<p>COMUNICACIÓN</p> <p>El objetivo es facilitar los procesos de intercambio y de comprensión</p>	<p>Estructuración de una relación: espacio, tiempo y objetivos. Encuadre Comprensión Capacidad de relacionar Clarificación Apoyo Confrontación Comprensión de sí mismo Aprobación, estímulo y apertura Identificación y expresión Ampliación del horizonte relacional</p>
<p>EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN</p> <p>El objetivo es la adquisición de aptitudes socializadoras</p> <p>Tomar modelo de habilidades básicas y aprendizajes</p>	<p>Preguntar-interrogar Establecimiento de hipótesis con la persona Paráfrasis Reflejo y reafirmación Percepción de referencias no verbales Recapitulación y síntesis Auto-revelación Habilidades de conversación Descubrir o elaborar metáforas-paradojas Guía directa</p>
<p>TRANSMISIÓN DE CONOCIMIENTO CAPACITACIÓN CREACIÓN DE CONTEXTOS CREATIVOS</p> <p>El objetivo es transmitir conocimientos del área del saber del técnico</p> <p>Crear contextos creativos de recreación de las ideas</p> <p>Estudio de las narrativas</p>	<p>Mostrar cambios Crear nuevas oportunidades Estructurar conductas alternativas Mostrar exigencias y límites Transmitir un saber y un saber hacer Dar información y organizarla racionalmente Mostrar recursos y oportunidades Utilizar estructuras del medio Crear soluciones alternativas Seleccionar acciones Determinar actividades Ofrecer nuevas perspectivas Seguimiento Interpretación Desarrollo personal</p>

Elaboración Carmina Puig i Cruells. Abril de 2002

Evaluación

La evaluación constituye la última fase del procedimiento, la terminación de la acción programada y ejecutada. Es una actividad continua que ha de integrarse en el proceso de intervención profesional. Es la comprobación del grado de consecución de unos objetivos de cara a tomar decisiones y consiste en utilizar unos procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido los objetivos y a identificar factores o causas que han influido en los resultados así como formular recomendaciones que permitan introducir correcciones en la acción

Esta fase del proceso metodológico es deseable que esté presente desde el primer momento y es parte integrante del proceso de cambio, por lo que se debe preparar desde el principio de la acción social. Cuando un profesional apoya actitudes de elección, de decisión, cuando facilita aprendizajes, ya sea en personas grupos o procesos comunitarios, está preparando el final del proceso está trabajando con el objetivo de fomentar la autonomía.

La evaluación de la situación, al igual que otras fases, debe estar presente en todo el proceso de ejecución, porque su función principal es verificar los progresos con el propósito de introducir reajustes o modificaciones en relación con las actividades futuras. En definitiva, debe responder a un análisis continuado de la intervención en sus diversas dimensiones (objetivos, ayuda percibida, asesoramiento, orientación, recursos) y en sus distintos niveles (persona cliente, trabajador social, proceso establecido y técnicas empleadas).

Es la fase que pone fin al trabajo programado y normalmente se ha recorrido un largo camino. El proyecto, la persona, los grupos han adquirido autonomía suficiente para prescindir de la orientación y apoyo del profesional. Llegados a este punto, es preciso llevar a cabo una evaluación junto con los agentes a modo de clausura.

Seguidamente, a partir de las reflexiones de distintos autores, se exponen algunos elementos conceptuales imprescindibles para comprender en qué consiste la evaluación.

“Proceso crítico referido a acciones pasadas con la finalidad de constatar, en términos de aprobación o desaprobación, los progresos alcanzados en el plan propuesto y hacer, en consecuencia, las modificaciones necesarias respecto de las actividades futuras [...]. No evaluamos para justificarnos ni para escribir una buena calificación profesional, sino para conocer mejor el trabajo realizado, la realidad estructural, para descubrir nuevas perspectivas de acción, profundizar en la problemática que nos ocupa y aprovechar al máximo los recursos disponibles. Una buena evaluación es esencialmente concreta y objetiva, no se puede formular vagamente en términos de «esto ha ido mejor o peor». Debe basarse en hechos y datos concretos” (Colomer, 1979).

“La evaluación es un término que, aplicado a planes, programas y proyectos, consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y los objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados (éxito o fracaso) y formular las recomendaciones pertinentes que permitan tomar decisiones con el fin de introducir las correcciones o los reajustes que sean necesarios. En este sentido, la evaluación es un instrumento de retroalimentación” (Ander-Egg, 1982).

“La Evaluación supone un análisis crítico de los diferentes aspectos del establecimiento y la ejecución de un programa y de las actividades que constituyen el programa, su pertinencia, su formulación, su eficiencia y eficacia, su coste y su aceptabilidad para todas las partes interesadas” (Organización Mundial de la Salud).

De este conjunto de definiciones se puede concluir que:

- a) Evaluar significa comprobar resultados, no intenciones.
- b) Para evaluar son necesarios criterios objetivos.
- c) Los criterios de evaluación deben fijarse desde el principio, pues, de lo contrario, no es posible evaluar.
- d) La evaluación de los objetivos implica que estos se hayan formulado de manera concreta.
- e) La evaluación es una actividad que se puede realizar a lo largo de todo el proceso, y no solamente al final.
- f) La evaluación es una fase de la estructura básica de procedimiento y también una técnica de control de la intervención

En resumen, la evaluación es una operación continua, sistemática, flexible y funcional, que, al integrarse en el proceso de intervención profesional, señala en qué medida se responde a los problemas sobre los que se actúa y en qué medida se logran los objetivos y las metas, describiendo y analizando las formas de trabajo, los métodos y las técnicas utilizados y las causas de logros y fracasos.

Técnicas e instrumentos:

A) Procedimiento de comparación: Utilizar criterios objetivos, datos, hechos, no opiniones

B) Procedimiento de comprobación: verificar los resultados obtenidos. Comparar lo realizado con lo propuesto.

C) Identificar factores que influyen en el resultado: Saber porqué se han alcanzado o no los objetivos propuestos

D) Tomar decisiones y propuesta de correcciones o reajustes (Ander-Egg 1982)

La clausura

La evaluación, además de ser un instrumento imprescindible para medir la satisfacción del cliente y los resultados obtenidos, constituye una etapa de la intervención en la que se dan contradicciones en distintos planos: en el profesional y su dependencia de la institución, y en el cliente.

Este final de etapa sitúa al profesional frente a las contradicciones que se generan entre los propósitos que se habían establecido en la programación y los objetivos alcanzados, entre los propósitos declarados y los perseguidos, entre la necesaria dependencia y la autonomía razonable de los participantes. La contradicción existente en este momento, si se analiza de forma adecuada, aporta una dinámica particular de la que depende el mantenimiento y la consolidación del equilibrio o del cambio establecido.

La clausura es una parte del proceso de ejecución que reviste cierta complejidad, porque no se da en un único momento, sino que puede acontecer en cualquier momento del proceso de trabajo, no siempre deseado por los profesionales. Estos cierran los procesos cuando consideran que ya se ha finalizado el proceso de intervención y cuando experimentan suficiente distancia respecto a este.

En ese proceso están presentes una serie de factores determinados por el contexto relacional y afectivo de los participantes. Encontrar criterios que delimiten y apoyen la decisión de finalizar una intervención es imprescindible en una acción profesional orientada a la autonomía. No obstante, estos criterios dependen de cada caso particular, de situaciones específicas y del análisis del profesional. Con todo, cabe considerar algunos elementos: es preciso tener presente el cierre desde el mismo momento en que ésta se inicia. Hay que establecer, aunque sea de manera aproximada, cuándo se pondrá fin a la intervención. Debe realizarse una evaluación continua de las situaciones y de los cambios conseguidos.

En conclusión, la etapa de finalización forma parte del proceso de intervención, tiene una importancia máxima y es uno de los elementos del tránsito hacia el cambio que se persigue desde el momento mismo en que se inicia la evaluación preliminar o diagnóstico.

Referencias bibliográficas

- ANDER-EGG, E. (1982). *Metodología del trabajo social*, Barcelona, El Ateneo.
- AYLWIN DE BARROS, N. (1980). "El objeto del trabajo social", *Revista de Trabajo Social*, n.º 30, Santiago de Chile.
- AYLWIN DE BARROS, N.; JIMÉNEZ DE BARROS, M.; QUESADA DE GREPPI; M. (1982). *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*, Buenos Aires, Humanitas.
- BREZMES, M.(2001).*La intervención en trabajo social*. Salamanca. Hespérides
- CASTELLANOS, M. C. (1965). *Manual de trabajo social*, México, Prensa Médica Mexicana, 14.ª reimpresión, 1986.
- COLETTI, M. (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, Barcelona, Paidós.
- COLOMER, M. (1979). "Método de trabajo social", *Revista de Trabajo Social*, n.º 75, Barcelona, Asociación de Asistentes Sociales de Cataluña.
- DE ROBERTIS, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*, Buenos Aires, El Ateneo.
- ESCARTÍN CAPARRÓS, M. J. (1997). *Introducción al trabajo social II*, Alicante, Aguaclara.
- FEISS (1973). *Método básico de trabajo social*, Madrid, Euramérica.
- FERNÁNDEZ BALLESTEROS, R. (1987). *Psicodiagnóstico*, tomo I, Madrid, Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- GARCÍA ROCA, J. (1987). "Metodología de la intervención social", *Revista de Documentación Social*, n.º 69, Madrid, Cáritas Española.
- GRAWITZ, M. (1984). *Método y técnicas de las ciencias sociales*, México, Editorial Mexicana.
- HAMILTON, G. (1987). *Teoría y práctica del trabajo social de casos*, México, La Prensa Mexicana.
- HILL, R. (1982). *Metodología básica en servicio social*, Buenos Aires, Humanitas, 2.ª edición.
- MENDOZA RANGEL, M. C. (1986). *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*, México, Asociación de Trabajadores Sociales Mexicanos (ATSMAC).
- ROSSELL, T. (1989). *La entrevista en el trabajo social*, Madrid, Editorial Euge.
- ROSSELL, T. (1995). "El trabajo social con grupos en el campo de la salud", *Revista de Trabajo Social y Salud*, n.º 21, Asociación Española de Trabajo Social y Salud.
- ZAMANILLO, T. (1987). "Reflexiones sobre el método en el trabajo social", *Revista de Documentación Social*, n.º 69, Madrid, Cáritas Española.
- ZAMANILLO, T. (1992). "La intervención profesional", en *Actas VII Congreso del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*, Barcelona.
- ZAMANILLO, T.; RODRIGUEZ, A. (1990). "Un universo complejo. Los paradigmas en la intervención social", *Revista de Documentación Social*, n.º 81, Madrid, Cáritas Española.
- VVAA (1989). "Treball social. Conceptes i eines bàsiques ".Barcelona. EUTS. ICESB.