

CaixaProinfància



Model d'Acció Social

Programa CaixaProinfància



Obra Social "la Caixa"

OBRA SOCIAL. L'ÀNIMA DE "LA CAIXA".

EDICIÓ:**Obra Social "la Caixa"**

AUTORIA:

Grup de Recerca PSITIC de la Universitat

Ramon Llull de Barcelona.

Carmina Puig Cruells (Coord.)

Jordi Riera (IP PSITIC)

Jordi Longás

Irene Cussó

Xavier Úcar

Eduard Longás

Jesús Vilar

Mireia Civís

Han participat en aquest treball:

Gema Cano

Mercè Darnell

José Luis Graus

Arantxa Gutiérrez

Amparo Merodio

Marta Sanchís

DISSENY GRÀFIC:

Cèl·lula Acció Creativa, SL

IL·LUSTRACIONS:

Imma Itxart

COORDINACIÓ DE PRODUCCIÓ:

Edicions 62, S.A.

TRADUCCIÓ:

M. Neus Prunés Galera

IMPRESSIÓ:

Syl

© de l'edició: Obra Social "la Caixa", 2013

Avinguda Diagonal, 621 – 08028 Barcelona

D.L.: B . 7173 - 2013



Model d'Acció Social

Programa CaixaProinfància

Índex

- 1** Presentació p. 9
- 2** Aproximació a l'acció social i conceptes clau p. 13
 - 2.1** El concepte d'ajuda p. 15
 - 2.2** La relació i la comunicació: eixos clau de l'acció social p. 16
 - 2.3** El vincle com a generador de seguretat i confiança p. 18
 - 2.4** Presentació de la demanda: característiques i condicionants p. 19
 - 2.4.1** Condicionants sobre la demanda i la visió dels professionals p. 20
 - 2.4.2** La presentació de la demanda p. 23
 - 2.4.2.1** La lectura de la demanda p. 24
 - 2.4.2.2** Treballar amb la demanda de la persona atesa p. 25
 - 2.4.2.3** La presentació de la demanda: etapes d'una decisió p. 28
- 3** Metodologia de l'acció social: fases i procediments p. 33
 - 3.1** Avaluació preliminar p. 38
 - 3.1.1** Procediments p. 39
 - 3.1.2** Tècniques i eines específiques p. 42
 - 3.1.2.1** Elaboració de la història social p. 42
 - 3.1.2.2** Delimitació del problema p. 45
 - 3.1.2.3** Indicadors socials: factors de risc vs. factors de protecció p. 46
 - 3.1.2.4** El pronòstic p. 54
 - 3.1.2.5** Elaboració de l'informe inicial CaixaProinfància p. 54
 - 3.2** Programació p. 57
 - 3.2.1** Procediments p. 59
 - 3.2.2** Tècniques i eines específiques p. 60
 - 3.2.2.1** Formulació d'objectius p. 60
 - 3.2.2.2** Disseny de solucions alternatives p. 62
 - 3.3** Execució p. 64
 - 3.3.1** Procediments p. 66
 - 3.3.2** Tècniques i eines específiques p. 67
 - 3.3.2.1** Formes d'intervenció p. 67

3.3.2.2	Microintervencions per potenciar el caràcter mediador dels recursos i prestacions	p. 68
3.4	Avaluació final	p. 73
3.4.1	Procediments	p. 75
3.4.2	Tècniques i eines específiques	p. 76
3.4.2.1	La clausura	p. 78
4	L'entrevista com a tècnica transversal en el Programa CPI	p. 81
4.1	L'entrevista com a relació	p. 82
4.2	L'entrevista com a procés	p. 83
4.3	Estratègies i marcs per realitzar l'entrevista	p. 85
4.4	Recomanacions per a les entrevistes segons la fase de l'acció social	p. 86
4.4.1	Primera entrevista	p. 87
4.4.2	Entrevista de derivació	p. 88
4.4.3	Entrevista de seguiment	p. 89
4.4.4	Entrevista de finalització	p. 89
4.5	Pautes per conferir qualitat a les entrevistes	p. 90
5	La coordinació i el treball en xarxa en l'acció social	p. 93
6	Els professionals de l'acció social del Programa CPI	p. 99
6.1	Competències bàsiques del professional en el procés de l'acció social	p. 100
6.2	Constitució dels equips professionals de l'acció social	p. 103
6.3	Recomanacions per assegurar la qualitat professional	p. 105
7	Avaluació de l'acció social	p. 107
8	Bibliografia	p. 111
	Annex. Recursos i materials	p. 116

Índex de taules

- Taula 1** Condicionants en la recollida de la demanda p. 22
- Taula 2** Presentació de la demanda p. 24
- Taula 3** Procediments de l'avaluació preliminar en el Programa CPI p. 41
- Taula 4** Àrees de la història social p. 42
- Taula 5** Delimitació del problema p. 46
- Taula 6** Factors de risc vs. factors de protecció per àmbits p. 50
- Taula 7** Procediments de la programació en el Programa CPI p. 59
- Taula 8** Procediments de l'execució en el Programa CPI p. 66
- Taula 9** Formes d'intervenció p. 68
- Taula 10** Procediments de l'avaluació final en el Programa CPI p. 75
- Taula 11** Procediments de l'avaluació p. 76
- Taula 12** Pautes per garantir la qualitat d'una primera entrevista p. 91

Índex de figures

- Figura 1** Demanda en els processos d'orientació i atenció social: etapes d'una decisió p. 31
- Figura 2** Diagrama de procediments i accions CPI p. 37
- Figura 3** Esquema de l'avaluació preliminar p. 56
- Figura 4** Procés de negociació d'un pla d'acció p. 57
- Figura 5** Formulació de preguntes per revisar els objectius p. 61
- Figura 6** Solucions alternatives p. 62
- Figura 7** Esquema de la programació p. 63
- Figura 8** Esquema de l'execució p. 71
- Figura 9** Esquema de l'avaluació final p. 79





1

Presentació

El Programa CaixaProinfància va ser impulsat l'any 2007 per la Fundació "la Caixa" com a resposta al repte de millorar les oportunitats i la inclusió dels nens, nenes i adolescents afectats per la pobresa, en clara sintonia amb l'objectiu de lluitar contra la pobresa i l'exclusió social establert en els programes marc de la Unió Europea i els seus Estats membres.

Durant els anys 2007-10, CaixaProinfància ha atès 154.328 nens, nenes i adolescents i 88.722 famílies, alhora que ha construït un teixit d'atenció social format per més de 350 entitats socials i 11 administracions públiques a Balears, Barcelona, Bilbao, Gran Canària, Madrid, Màlaga, Múrcia, Sevilla, Tenerife, València i Saragossa. El programa s'ha caracteritzat des de l'inici pel seu dinamisme i flexibilitat, de manera que ha introduït progressivament elements de millora amb la voluntat d'aconseguir una atenció social de qualitat als nens, nenes i adolescents i les seves famílies.

Per això, seguint aquests principis, en el curs 2010-11 es va iniciar un procés de reflexió des de la pràctica, liderat pel grup de recerca PSITIC de la Universitat Ramon Llull al qual es va encarregar la direcció científica del programa. El treball es va orientar a construir, conjuntament amb les entitats coordinadores de les xarxes locals, millores en l'acció socio-educativa del programa, que va culminar amb el model general *Programa CaixaProinfància: Model de promoció i desenvolupament integral de la infància en situació de pobresa i vulnerabilitat*.

L'esforç conjunt per reorientar i concretar el model general del programa va permetre construir un marc comú de l'acció social que ha supo-



sat un important avançament basat en els punts que es resumeixen a continuació:

- Definició d'un model d'atenció integral enfocat en la promoció d'oportunitats de la infància i les famílies en situació de pobresa i vulnerabilitat social.
- Concreció d'uns principis rectors de l'acció social del programa, la qual es defineix com transversal a tots els subprogrames.
- Descripció de les accions del Programa CaixaProinfància en forma de model general de l'acció social i subprogrames específics.
- Estructuració de la metodologia general de treball segons el model de "treball en xarxa".
- Reconeixement de la innovació i l'avaluació com a eixos clau de la qualitat i millora.

En el curs 2011-12, a més d'iniciar-se per part de les entitats la implementació dels canvis proposats, es va continuar el treball de concreció del Programa CaixaProinfància –d'ara endavant Programa CPI– amb l'elaboració de nous materials. Es tracta de la publicació de textos o guies de caràcter més operatiu que tenen com a objectiu presentar, definir i sistematitzar les propostes d'acció que es plantegen en el programa. Concretament, en el curs present, a més del Model d'Acció Social, eix fonamental sobre el qual gira tota l'acció socioeducativa amb la població destinatària del programa, s'han editat les guies del subprograma de reforç educatiu i del subprograma d'atenció psicoterapèutica. En els propers cursos se seguiran desenvolupant les guies de la resta dels subprogrames.

El Model d'Acció Social del Programa CaixaProinfància que ara presentem sorgeix de la necessitat de concretar procediments i instruments per dur a terme les pautes marcades en el model general referit. Pretén ser un referent per dinamitzar el desenvolupament de l'acció social dins del programa i enriquir l'experiència de les entitats en l'acció social. Es planteja des d'un to general "propositiu", buscant normalitzar, en la mesura del possible, uns principis mínims per dur a terme una acció social de qualitat i har-

monitzada entre entitats, evitant convertir aquestes pàgines en un compendi d'eines que, en comptes d'agilitzar i facilitar el treball dels professionals, s'acabés burocratitzant.

En definitiva, el Model d'Acció Social per al Programa CaixaProinfància pretén com a objectiu general establir les condicions d'atenció social, processos i procediments bàsics, i dotar d'algunes eines específiques d'actuació per aconseguir optimitzar l'acció social envers qualsevol família, nen, nena o adolescent usuaris del Programa CPI. Com a tal, aquest model es planteja cobrir els objectius específics següents:

- Disposar d'un marc teoricpràctic de referència que garanteixi la qualitat del programa.
- Generar eines comunes aplicables a les diferents fases de l'acció social.
- Capitalitzar el coneixement de les entitats que realitzen bones pràctiques i dels bons professionals.
- Transferir a les diferents entitats criteris de qualitat per al desenvolupament de l'acció social.
- Promoure bones pràctiques, és a dir, traspasar i consolidar coneixements que ja estan presents en la manera de fer dels professionals de les entitats.

Aquest treball s'organitza en diferents capítols. En el capítol 2 es realitza una aproximació als conceptes clau per a l'acció social que són la base per després poder comprendre amb tota la seva amplitud en què consisteix el procés metodològic de l'acció social: el concepte d'ajuda, de relació i comunicació, vincle i demanda. El capítol 3 és el capítol més extens i s'hi desenvolupa el procés metodològic de l'acció social, les seves fases amb els corresponents procediments i tècniques específiques. A continuació, en els capítols 4 i 5, es detallen orientacions per a l'adequat desenvolupament de les entrevistes i les coordinacions, donada la rellevància i transversalitat d'aquestes tècniques que s'utilitzen en tot el procés de treball amb la infància i les seves famílies. En el capítol 6 s'apunten algunes idees sobre les competències dels professionals de l'acció social i recomanacions i criteris per garantir una bona pràctica professional en el Programa CPI. Finalment, es conclou amb una



selecció de materials i recursos complementaris que poden ser d'interès per aprofundir en alguns temes.

Només ens resta agrair a totes les persones que han participat en aquest treball –amb funcions d'autoria, gestió i supervisió– la seva disposició, generositat en compartir, treball i coneixements. Aquestes actituds i competència han estat la millor garantia per oferir un document rigorós, honest i adaptat a les necessitats del programa. A més de tot el que hem après, ens queda la satisfacció de poder compartir el nostre treball i il·lusió amb totes aquelles persones que s'interessin pel suport i la promoció del benestar emocional i la salut relacional en la infància i adolescència en situació de vulnerabilitat social.

2 Aproximació a l'acció social i conceptes clau

El Programa CaixaProinfància defineix l'acció social com el conjunt d'accions derivades de la relació d'acompanyament, promoció i ajuda envers els nens, nenes, adolescents i les seves famílies que acull el programa. Es tracta d'un procés que introdueix de forma planificada elements externs en les dinàmiques personals i socials de les persones amb el propòsit d'assolir canvis i millores en les seves condicions de vida i en el seu desenvolupament. L'acció social és, doncs, un procés socioeducatiu que pretén capacitar els mateixos destinataris i participants de l'acció.

L'acció social s'ha de desenvolupar segons els criteris professionals i deontològics definits des del treball social i l'educació social. Al seu torn, des del Programa CPI, respectant els diferents models de cada entitat, s'estableixen els criteris generals següents per a l'acció social:

- L'atenció individualitzada, l'acompanyament familiar i el tractament social constitueixen els espais claus per dur a terme l'acció social amb els nens i les nenes i les seves famílies. En conseqüència, la tipificació de les necessitats o el seguiment d'un procés d'acció són només estratègies per sistematitzar una acció de qualitat, que no s'ha de contradir amb l'ètica del respecte i el reconeixement de les necessitats individuals i la realitat singular i irreplicable de cada situació tractada.
- La vinculació a un pla de treball amb compromisos i coresponsabilitats és l'estratègia metodològica principal amb què es compta en el programa per dur a terme un procés coherent i avaluable. S'hi estableixen els objectius i les activitats que es realitzaran, acordats entre la família, els nens i nenes, els professionals i les entitats participants en el territori i/o en altres



xarxes. Tant els professionals com les entitats tenen la funció d'acompanyar i facilitar aquest procés de treball i l'assoliment dels objectius plantejats en aquest pla. Els diferents tipus d'actuacions que s'acordin, ja es tracti de béns com de serveis o de participació en projectes, s'incardinen en el pla de treball marc establert amb la família pel professional referent. Quan el referent social és extern al Programa CPI, aquest actuarà de forma complementària. En aquest cas, els serveis i béns del Programa CPI hauran d'aparèixer com un recurs amb una funció, objectius i activitats definits, amb una valoració prèvia de l'oportunitat d'accés.

- L'acció social amb nens, nenes, adolescents i les seves famílies requereix receptivitat, iniciativa i creativitat. A més, en funció de les característiques de la situació, s'hi haurà de treballar de forma més o menys intensiva, estructurada i amb una dedicació que permeti l'atenció de les necessitats de forma adequada. Tots els processos de treball han d'estimular l'empoderament i la capacitació, des dels quals la família pugui comprendre les seves necessitats i potencialitats i les del seu fill o filla, per participar en el procés de canvi i millora. Els participants han de ser i sentir-se agents del seu propi canvi.
- La complexitat de l'acció social, la vulnerabilitat amb què es troben els nens, nenes, adolescents i les seves famílies requereix un marc clar de relacions, en el qual ha d'haver un professional de referència estable, amb qui es crea un vincle, i que asseguri un acompanyament personalitzat i l'establiment de relacions coherents i eficaces amb les xarxes i entitats corresponents. Aquest és el responsable de dissenyar, coordinar, avaluar i supervisar el pla d'acció i acompanyament que s'ha d'adequar permanentment als canvis que es produeixin.

A més d'aquests criteris generals de l'acció social que hem plantejat, en aquest apartat proposem completar el marc de referència teoricopràctic presentant els conceptes clau implicats en l'acció social. De fet, les persones que es dirigeixen al programa presenten dificultats i necessitats d'ajuda. Aquesta necessitat es construeix i expressa en forma de demanda, i és atesa

a partir de la relació i la comunicació que s'estableix amb el professional. Ambdós elements són els que permeten establir els vincles necessaris perquè es doni l'acció social. A continuació s'exposen breument les característiques del concepte d'ajuda, de relació i comunicació, vincle i demanda.

2.1 El concepte d'ajuda

"Ajudar" se sol entendre com cooperar, auxiliar, assistir, cuidar o socórrer algú; l'ajuda és un fenomen corrent i ben conegut en la vida quotidiana. En el curs de la nostra existència cada un de nosaltres exerceix com a persona que ajuda i que cuida. També coneixem, pel desenvolupament del cicle vital, les raons que ens mouen a assumir aquest rol. L'ajuda apareix en la vida quotidiana sota les més variades formes. Així doncs, ens trobem davant d'una acció humana fonamental que transcendeix el marc d'una professió.

Malgrat tot, aquest concepte, encara que es manifesta més enllà dels àmbits professionals, també s'hi troba estretament relacionat. Tots els professionals que es dediquen a l'atenció i la cura personal dels subjectes – treballadors/es socials, terapeutes, educadors/es socials, assessors/es, infermers/es, etc.– han adquirit coneixements que els permeten desenvolupar adequadament l'acció d'ajudar, però això no significa que sigui una tasca que els competi exclusivament a ells, ja que tenir cura dels seus semblants és quelcom inherent a l'ésser humà.

Darder i Vázquez defineixen l'ajuda com "*un proceso a partir del cual un profesional es el facilitador de procesos de cambio personal que incidirán en los diferentes estratos de la persona*" (1998:10). Aquests canvis modifiquen comportaments i actituds, per poder funcionar més adequadament en el medi. L'ajuda tracta de donar suport i recolzar i educar però també intenta protegir la comunitat mitjançant la provisió de recursos i serveis i l'accés a aquests.



Ens centrarem en la idea de l'ajuda com a acció facilitadora de processos. El propòsit de l'acció d'ajudar no és tant introduir elements aliens a l'individu com facilitar que aquest sigui capaç de generar, per si mateix, les respostes adequades en el moment oportú, acompanyant-lo en aquesta tasca. La labor de "facilitar-acompanyar" no és un exercici purament intuïtiu, sinó que es desenvolupa a partir d'una sèrie de fonaments i tècniques, derivats de diferents ciències humanes i socials, entre les quals la psicologia, la sociologia, la pedagogia, la filosofia i el treball social.

2.2 La relació i la comunicació: eixos clau de l'acció social

El model d'acció del programa no pot dur-se a terme sense considerar el protagonisme dels actors des de la seva singularitat i sense la determinació d'accions concrets. Per això, reparem aquí en l'anàlisi de la importància de la relació que s'estableix entre el professional i la persona atesa i l'ofertament de vincles afectius en el procés d'acció. La relació és el nucli de l'acció social i constitueix el principi vital que condueix els procediments d'avaluació i d'intervenció, esdevenint una experiència dinàmica i productiva. El seu abast constitueix l'expressió pràctica de la convicció professional sobre el valor, la dignitat i el respecte a la persona.

Les relacions entre professionals socials i usuaris constitueixen un tipus específic de vincles entre persones. Encara que, òbviament, mostren algunes semblances, posseeixen característiques pròpies que les diferencien clarament de la resta. La naturalesa de la relació ha estat definida com una acció recíproca, intercanvi emocional, actitud, interacció dinàmica, mitjà, connexió entre dues persones, trobada, procés mutu, etc.

La relació és un instrument per a l'acció social i un vehicle fonamental per a l'ajuda. Existeixen diverses definicions de la relació entre el professional de l'acció social i la persona atesa. Darder i Vázquez la descriuen com una relació

“psicoafectiva y física de influencia recíproca” (1998:37), mentre que Escartín parla d’“un tipo de interacción mutua o interpersonal que se fomenta con un propósito: crear un espacio terapéutico positivo” (1997:66) i Biesteck, autor clàssic del treball social, la defineix com “interacción dinámica de actitudes y emociones entre el trabajador/la social y el cliente, con el propósito de ayudar a éste a lograr una mejor adaptación a su medio ambiente” (1966:12). En totes les definicions s’observa aquest caràcter d’intercanvi recíproc entre professional i usuari que fomenta un canvi positiu d’interacció amb el medi. Des del nostre punt de vista, la relació en l’acció social:

- és creadora de vincle entre el professional i la persona;
- és un mitjà per a la comprensió dels problemes, comportaments i sentiments;
- constitueix un marc idoni per al procés d’avaluació i tractament;
- possibilita suport personal, motivació, estímul i seguretat;
- ofereix un marc de referència diferent de la relació d’amistat, comercial o de qualsevol altre tipus;
- permet oferir ajuda a través de la pròpia relació establerta; no necessita recursos externs;
- ofereix un procés d’intercanvi comunicatiu;
- és un recurs interpersonal per als professionals de l’acció social,
- i possibilita un context favorable en el qual l’individu pot expressar els seus problemes o emocions, fet que constitueix la base fonamental per poder objectivar, analitzar i buscar solucions.



2.3 El vincle com a generador de seguretat i confiança

La creació d'un vincle com a element generador de seguretat és possible quan s'ha establert una relació suficientment profunda. Les persones activen un sistema de comportaments de vinculació davant qualsevol situació de necessitat o perill. Les persones que demanden ajuda ho fan amb aquest sistema activat, sentint la necessitat de trobar un professional que l'aculli i doni suport. Trobar aquesta persona a qui vincular-se per mitjà de la relació és, precisament, el que li confereix seguretat per involucrar-se i afrontar la situació problema.

Sassaroli, citada per Darder i Vázquez, defineix el vincle com *“una relación horizontal, pero no simétrica, donde dos personas involucradas encarnan diferentes roles y en la que una de las partes tiene una función de ayuda hacia la otra. La creación del vínculo requiere que la persona necesitada de ayuda tenga confianza en quien quiere ayudarle [...], que la haya reconocido como un referente válido o la posibilidad de servir como modelo de actuación o guía en el proceso”* (1998:36).

La construcció del vincle com a element de seguretat i ajuda requereix que el professional es converteixi en algú significatiu per a la persona acompanyada. Això significa que la persona tendeix a assumir aquells aspectes del professional que sent o viu com a beneficiosos (empatia, comprensió, respecte) i que els va integrant com a valors positius de l'experiència. A més, li faciliten el procés de comprensió de si mateix i de desenvolupament i maduració personal.

En definitiva, el vincle que s'estableix entre el professional i la persona atesa és, en si mateix, una font d'ajuda i de benefici, que permet a l'usuari desplegar una relació segura, confiada i significativa en la qual pot identificar els seus problemes i lliurar-se a la seva resolució a partir d'una àmplia comprensió de les seves capacitats, possibilitats i recursos.

2.4 Presentació de la demanda: característiques i condicionants

La paraula “demanda” compta amb diverses accepcions. Algunes l’emparenten amb la idea de petició, sol·licitud, requeriment, reclamació; altres, en canvi, fan referència a l’expressió de pretensions, aspiracions, desitjos, anhels, esperances, etc.

Per a l’àmbit de l’acció social resulta útil el concepte de demanda que planteja Molleda (1999) en definir-la com el conjunt del discurs global i complex que la persona porta al marc de la trobada amb un professional. Les persones vénen demanant el reconeixement de la seva paraula, de la seva necessitat i del seu ésser. La forma com es manegen aquests elements marcarà la relació i potser també els resultats.

Molleda enumera cinc elements que cal tenir presents a l’hora de considerar la demanda que presenten les persones:

1. La demanda busca sempre el reconeixement de les necessitats i del sofriment de la persona, juntament amb la seva història i la seva personalitat.
2. L’individu que realitza la demanda busca un interlocutor, algú per mitjà del qual vehicular-la, algú que el cuidi, l’aculli, l’atengui i se’n preocupi.
3. La demanda es produeix sempre en l’àmbit de la paraula. En conseqüència, la intervenció també s’ha de desenvolupar amb aquesta i s’ha d’anteposar sempre a l’acció.
4. L’acció, així com els recursos que es facilitaran, han d’estar sempre emmarcats de significat del que es parla amb la persona.
5. Si s’agafa la demanda al peu de la lletra, es corre el perill de donar una resposta específica que no resulti suficient, i que apareguin noves demandes o noves formes de malestar.



2.4.1 **Condicionants sobre la demanda i la visió dels professionals**

Sobre la demanda o petició que presenta un usuari a un servei o entitat i als seus professionals, incideixen una sèrie de condicionants influïts, sobretot, per les idees i els prejudicis socials dominants. Aquests determinen el tipus d'exigències i de sol·licituds que les persones presenten i esperen dels serveis i dels seus professionals. Aquestes restriccions i límits influeixen ambdós, encara que és al professional a qui correspon manejar adequadament aquells que són presents, tant en la seva visió com en l'anàlisi de la situació que tracta i en la posterior intervenció. En tal sentit, els sobrefegits de les demandes que es formulen als professionals de l'acció social i que s'han de tenir en compte com els condicionants més rellevants són els següents:

- Les idees que existeixen en el medi social (barri, ciutat) sobre el servei, les prestacions i recursos que ofereix. El seu caràcter públic, privat, concertat, confessional, d'iniciativa privada, etc. manifesta una determinada imatge social. La percepció subjectiva d'aquestes característiques, així com les expectatives que es disposen en els serveis, es posen de manifest en la demanda que efectuen les persones.
- La imatge de les professions socials i la imatge que predomina en la societat (problemes econòmics, administratius etc.) determina la manera com l'usuari es dirigeix al servei i els aspectes en què creu, a priori, que se'l pot ajudar.
- La competència professional. L'orientació del treball per part del professional, el seu àmbit d'especialització i la seva forma de treballar, així com el seu posicionament davant l'usuari, serviran a les persones per conèixer el que se'ls exigeix.

Els condicionants exposats ajuden les persones a situar-se, ja que els donen idees sobre el servei al qual s'han de dirigir. D'altra banda, sovint poden determinar les sol·licituds que es realitzen. Aquests elements presents en les demandes, encara que escassament verbalitzats per les persones, supediten les peticions explícites que es fan als professionals.

També convé detenir-se en un altre tipus de factors que actuen com a condicionants dels professionals i que poden eclipsar o distorsionar la seva visió davant les demandes rebudes i l'acció social que es desenvoluparà.

Els professionals, en el seu quefer diari i gràcies a la seva formació tècnica, capten, analitzen i avaluen quins són els problemes i potencialitats que tenen les persones, i quines són les seves demandes. A través del contacte directe amb la realitat, es formen les seves pròpies idees i percepcions sobre allò que "volen o desitgen" les persones i pressuposen el que cal treballar amb la població. Detectar necessitats i avaluar problemes és una de les exigències del rol professional; no obstant això, cal adonar-se que pot convertir-se, al mateix temps, en un filtre que condiciona l'escolta, la visió i l'anàlisi que desenvolupen els professionals.

L'aplicació dels recursos previstos per les polítiques socials és també una tasca atribuïda als professionals de l'acció social. Les institucions amb recursos propis o delegats insten els seus professionals a aplicar determinats serveis i prestacions. Encara que es tracta d'una tasca tècnica molt important, pot actuar també com un element d'influència amb capacitat per eclipsar i distorsionar la visió professional.

En resum, sobre les demandes que rep el professional incideixen diversos elements (Taula 1): els condicionants que aporta l'usuari demandant; els condicionants que influeixen sobre el professional quan escolta la demanda i les influències del context social general en què s'inscriu l'acció social. Tots aquests aspectes, generalment poc visibles, han de ser incorporats en l'anàlisi de les situacions de les persones, no com a elements paralitzants i desgastadors, sinó com a elements fonamentals per a la comprensió i el maneig de la intervenció social.



Taula 1. Condicionants en la recollida de la demanda

De l'usuari	Del professional	Del context social general en què s'inscriu el servei
<ul style="list-style-type: none"> • Imatge que té del servei i les prestacions i recursos que ofereix. • Imaginari sobre rol del professional social. • Expectatives sobre el servei/ recurs. • Creences sobre la competència del professional i percepció del tipus de posicionament que manifestarà davant la demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'aplicació de serveis o prestacions, establerts i previstos, pot constituir-se com un impediment per captar adequadament la demanda. • Pressuposar mancances a l'usuari pot condicionar l'escolta i l'anàlisi de la demanda. • Els judicis previs poden determinar o influir en la relació. • L'exigència del propi rol professional de detectar necessitats i avaluar problemes pot convertir-se en un filtre que condiciona l'escolta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les idees que existeixen en el medi social (barri, ciutat) sobre el servei, les prestacions i recursos que ofereix. • El seu caràcter públic, privat, concertat, confessional, d'iniciativa privada, etc. manifesta una determinada imatge social.

Elaboració a partir de diferents anàlisis recopilades a Puig (2008).



2.4.2 La presentació de la demanda

Davant la gran diversitat de demandes que es presenten en un servei resulta útil disposar d'alguna taxonomia que ajudi a classificar-les i, a partir d'aquí, gestionar-les millor. Aquestes han estat caracteritzades, tradicionalment, com explícites, implícites i mixtes. La nostra proposta contempla quatre categories, elaborades a partir de la sistematització de la pràctica de les aportacions dels professionals. Aquesta classificació pretén ordenar els termes habitualment emprats en la pràctica professional per designar les demandes i establir-ne els continguts (Taula 2).

Demandes clares. Equivalen al terme clàssic de "sol·licitud". Les persones que les realitzen saben el que demanden i ho posen en coneixement del professional. Sol·liciten ajuda amb la finalitat de realitzar canvis, de manera que existeix motivació prèvia. Solen tenir informació sobre els requisits i les condicions d'allò que sol·liciten.

Demandes difuses. Són les que realitzen aquelles persones que manifesten qüestions difícils d'explicar i de resoldre; normalment, les situacions plantejades exigeixen resolució i decisió per part de la persona. Són situacions en les quals és difícil determinar quina és la causa o la situació generadora del problema. Equivalen al terme clàssic de "problema".

Demandes confuses. S'identifiquen amb "expressió de necessitats". Les persones que les realitzen manifesten aspiracions naturals i desitjos –a vegades expressats en forma de queixa– de coses considerades necessàries per viure. El professional percep la idea de mancança, que pot estar vinculada amb el subjectiu de la persona. Resulta molt difícil concretar el que s'espera.

Absència de demanda. És la situació que es dona quan no hi ha demanda, la qual cosa no s'ha d'identificar amb absència de necessitat o problema. Moltes intervencions del professional no són demandades, sinó que són suggerides i orientades per un altre company que ha detectat una situació problemàtica.



Taula 2. Presentació de la demanda

DIFUSA = "Problema"	CLARES = "Sollicitud"
<p>Persona: manifesta qüestions difícils d'explicar o resoldre.</p> <p>Professional: té dificultat per determinar la causa del problema.</p> <p>Informació: es disposa de poca informació del cas.</p>	<p>Persona: sap el que vol i té motivació per generar canvis. Posa la seva demanda en coneixement del professional.</p> <p>Professional: rep la demanda estructurada en forma de sollicitud.</p> <p>Informació: l'usuari té ja informació prèvia del servei, els requisits i condicions.</p>
ABSÈNCIA DE DEMANDA	CONFUSA = "Expressió de necessitats"
<p>Persona: no produeix demanda, cosa que no vol dir que no hi hagi una necessitat o problema.</p> <p>Professional: la seva intervenció no ha estat demandada.</p> <p>Informació: la demanda pot haver arribat per la detecció d'un altre professional. Es disposa de poca informació del cas.</p>	<p>Persona: expressa aspiracions naturals o desitjos, sovint en forma de queixa.</p> <p>Professional: percep la idea de falta o mancança que pot estar vinculada amb el subjectiu de la persona. Resulta difícil concretar amb l'usuari el que espera del servei.</p> <p>Informació: es disposa de poca informació del cas.</p>

Elaboració a partir de diferents anàlisis recopilades a Puig (2008).

Aquesta classificació adquireix significacions diferents en funció del professional que escolta i percep la demanda. Només la percepció genuïna de cada professional determinarà la situació que s'ha de tractar. No obstant això, distingir les característiques de la demanda presentada pels individus ajuda a la identificació del seu problema i permet que el professional iniciï o no amb les persones processos de clarificació, de motivació o d'ajuda, amb el propòsit de passar d'una demanda expressada de forma confusa o difusa a una d'ajuda més clara.

2.4.2.1 La lectura de la demanda

La demanda que presenta una persona pot ser escoltada i observada des de diferents punts de vista, tots complementaris i necessaris per poder donar contingut i significat al relat expressat. Tres són els nivells, segons Molleda (1999), en els quals la demanda pot ser llegida:

- a. **El nivell literal.** En aquest nivell es tracten d'identificar les necessitats objectives i subjectives que presenta el relat de la persona.
- b. **El nivell de continguts explícits.** L'integren tots els continguts que la persona demandant exposa en l'entrevista, a més de la demanda literal. Aquests continguts es tornen significatius quan són escoltats en tota la seva dimensió: les eleccions i les omissions del client també expressen coses sobre la seva persona i el seu malestar.
- c. **El nivell de continguts relacionals.** El client s'explica a través de la paraula, però també existeix una disposició relacional envers el professional que pot manifestar-se de diferents maneres: agressivitat, derrota, indefensió, etc. Tots aquests continguts han de ser recollits pel professional, ja que li seran de gran ajuda per comprendre més profundament la naturalesa dels conflictes i les necessitats que expressa la persona atesa.

En una altra direcció, Rossell (1998) distingeix, en la lectura de la demanda que presenten les persones, entre els elements estables i constants (situació laboral, rutines, etc.) i els aspectes circumstancials, que tenen gran valor diagnòstic. Aquests darrers són, generalment, els que motiven la sol·licitud d'un servei i sobre els quals el/la demandant fa recaure la causa del problema; a més, es viuen habitualment amb gran emotivitat. D'altra banda, poden aparèixer distorsionats a la llum del professional i adquireixen el valor de factor desencadenant. En última instància, la lectura de la demanda ha d'incloure la distinció entre els elements estables i els circumstancials, és a dir, les causes que motiven el problema actual de les dificultats que ja existien.

2.4.2.2 Treballar amb la demanda de la persona atesa

Els condicionants, la presentació i la lectura de la demanda són elements que ajuden a interpretar el discurs que sostenen els usuaris. Són continguts molt reveladors per al coneixement de la realitat del subjecte i per a la reflexió i acció del professional. Tenir-los en compte permet enquadrar els seus límits i mostra les possibilitats d'acció. La principal dificultat de comprendre globalment la demanda i el seu procés de gestació es troba en com intervenir



quan no hi ha una demanda clara o una sol·licitud expressa, quan el que relata la persona són situacions problemàtiques o de necessitat, desitjos, anhels o, potser, preocupacions. En tots aquests suposats, cal descobrir quin és la motivació de la persona, quin és el procés que sosté i dirigeix l'activitat i el comportament de l'individu, així com atendre els tres nivells de lectura, els aspectes constants i circumstancials, i reconèixer i identificar l'essència del discurs del client.

Preguntar-se per l'interès del demandant de modificar la situació i per les seves motivacions és també un element clau per comprendre la demanda. Per poder demanar ajuda, s'han d'haver donat elements de mobilització en la persona, però cal assegurar-se que existeix ja prou motivació. Mantenir una actitud d'interès constant i explorar què és el que mou la persona a realitzar una demanda són qüestions clau per al professional. Així mateix, és important reflexionar sobre la posició del professional i les seves inferències respecte de la situació plantejada: qui té interès que alguna cosa canviï, el professional o l'individu?

És funció i tasca del professional dilucidar què és el que "motiva" l'usuari i què és el que el "desmotiva", perquè sigui possible proposar algun objectiu raonable. Detectar l'impuls i mantenir-lo, partint sempre del que es manifesta, de la seva predisposició, i no del que es fantasieja amb aconseguir, és l'objectiu prioritari, especialment en les primeres trobades.

Es tractaria d'iniciar una relació i construir conjuntament la demanda. Per fer-ho, resulta imprescindible sintonitzar amb l'oportunitat que brinda la situació, constatar expectatives mútues i oferir reconeixement a l'experiència que la persona té per solucionar les seves dificultats, respectant el ritme de l'individu, encara que sense deixar d'apuntar cap a altres objectius més ambiciosos, si no s'avança en els acords presos.

Treballar amb la demanda passa per establir entre el professional i l'usuari una relació clara, transparent, pacient i comprensiva amb les dificultats, generadora d'oportunitats, que permeti una millor comprensió de la persona, de la seva demanda, per anar dirigint l'ajuda envers altres objectius.



Fins aquí s'ha reflexionat sobre els diferents elements que operen en la forma de treballar la demanda. Malgrat tot, no es vol finalitzar aquest apartat sense al·ludir, encara que sigui de forma sintètica, a algunes claus generals per als professionals que operen en la complexitat de l'acció social que han d'estar presents des del moment que s'atén la demanda:

- La necessitat de mantenir una pràctica arrelada i fonamentada en els conceptes teòrics.
- La importància de considerar la unitat del professional-subjecte, de manera que l'acostament a la situació de l'altre exigeix mantenir l'equilibri entre el compromís i el distanciament emocional òptim.
- El deure de construcció conjunta entre les persones participants (professional i usuari) ja que el procés de dirigir-se a una altra persona és un procés de dirigir-se a un mateix.
- La consciència que la relació entre el professional i l'usuari té identitat pròpia i es constitueix mitjançant la consciència dels altres subjectes participants, de tal manera que les modificacions afectaran totes les parts per igual.

En última instància, tal i com s'ha apuntat en diverses ocasions, per assolir una comprensió que permeti orientar l'individu i determinar algun tipus d'acció, resulta absolutament imprescindible reflexionar sobre l'objecte intel·lectual (el significat, l'interpretat) i, al mateix temps, atendre i vigilar la tasca (el viscut, l'experimentat).

2.4.2.3 La presentació de la demanda: etapes d'una decisió

Les expectatives dels demandants són molt rellevants en el procés de l'acció social, encara que més essencial –i de vegades, determinant– resulta la forma en què aquesta es produeix. L'acció social es fonamenta, es constitueix i s'inicia en la demanda. Existeix tot un conjunt d'elements que estan presents en les sol·licituds d'atenció que cal considerar (vegeu síntesi en la Figura 1):

- a. **L'invisible o situació anterior a la demanda.** Tota persona demandant té una preocupació, un problema o una necessitat íntimament unida a la seva història, les seves capacitats, els seus recursos, els seus sentiments, les seves pors i els seus desitjos, a més de les expectatives i motivacions en relació amb la sol·licitud d'ajuda. L'aportació de Comelles a la demanda assistencial sanitària és completament transferible a la demanda en l'acció social: *"La decisión de ir a un equipo asistencial tiene que ver en cómo los individuos han construido sus experiencias anteriores de atención social, cómo han vivido, pensado, construido la experiencia con los dispositivos"* (2003:21). Tot i que els professionals no coneguin encara la persona que atendran, s'han donat prèviament alguns elements de transformació (no necessàriament visibles) que impulsen els usuaris que acudeixen a un professional. És important per al professional preguntar-se sobre aquests elements latents per comprendre de manera preliminar quina situació està travessant aquella persona. Es tracta de reflexionar sobre allò que és anterior a la demanda. La persona es troba en un moment molt significatiu: s'ha decidit, ha actuat. Seguint De Robertis (1988) i Arija (1999), perquè això passi s'ha hagut de passar abans per diferents etapes que, encara que invisibles, són responsables de la demanda de suport.
- b. **Tensió i inquietud.** Perquè la demanda es produeixi, el sol·licitant, com a mínim, ha pogut descriure i dir-se a ell mateix que té un problema o situació que cal revisar. També s'ha mobilitzat un desig, la intuïció d'un canvi, iniciant-se així un esbós de definició del que pretén aconseguir.
- c. **Cerca d'informació.** Les persones intenten aleshores trobar els mitjans per concretar el canvi desitjat, acceptant propostes o recomanacions que puguin servir per satisfer les seves expectatives. La recerca es realitza a través de referències personals, de familiars, amics.
- d. **Solucions intentades.** Durant tot aquest procés, sovint bastant prolongat (excepte en les situacions imprevistes o de crisi), es pot obser-

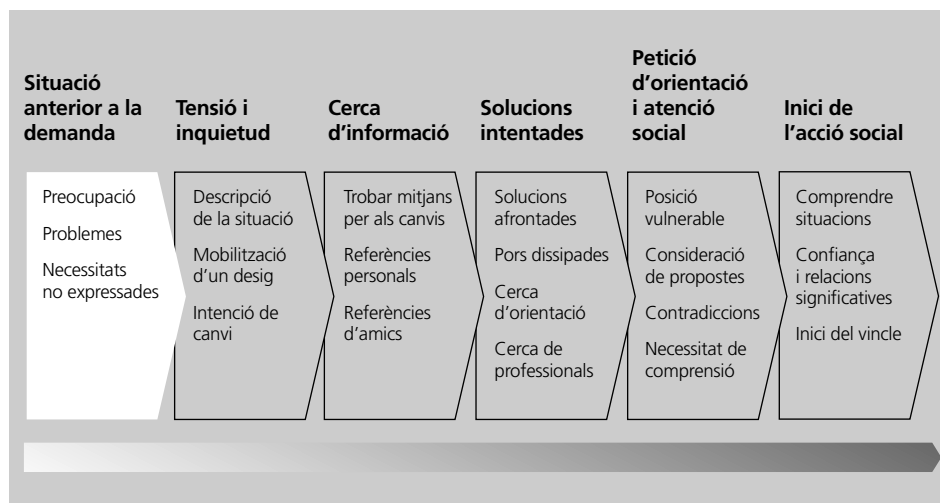


var que hi ha hagut una mobilització prèvia i potser s'han abordat alguns dels temors que produeix prendre consciència d'una situació i voler canviar-la, o fins i tot ja s'han afrontat algunes solucions. Qualsevol que sigui la manera com es presenta la demanda, sempre hi ha hagut un recorregut, un trajecte previ. Les persones demandants estan immerses en un procés que es dirigeix envers un canvi de situació, i d'això resulta una pugna entre el que es desitja resoldre i el temor al desconegut o a la pròpia vulnerabilitat.

- e. **Petició d'orientació i atenció social.** Els demandants arriben a un context poc conegut, on hauran d'exposar i expressar les seves preocupacions, de moment, també a un professional desconegut. La seva posició és de vulnerabilitat. El temor està vinculat a la situació mateixa de sol·licitar suport, a la necessitat de consultar i revisar la pròpia manera de fer: *"la representación interna del encuentro con el otro está cargada de temor: ser invadidos, avasallados, culpabilizados [...], forzados a hacer lo que no desean, perturbados en sus ritmos, desorganizados cognitivamente. Es decir, violentados afectiva, instrumental y cognitivamente"* (Bleichmar, 1999). En aquesta situació estan presents tant la por com l'anhel de les persones que demanden el servei. Aquestes han de ser compreses, ser preses en consideració. És observant el seu comportament, de com es presenta, de quin és el contingut de la demanda i de la formulació dels missatges, com es pot adquirir un millor coneixement de les contradiccions que acompanyen la demanda, però que són, al seu torn, responsables d'aquesta.
- f. **Inici de l'acció social.** Comprendre el conjunt d'elements contradictoris que es presenten en les persones que acudeixen al servei, permet entendre que no sempre és possible establir en les primeres trobades una relació significativa. Hi ha situacions i professionals amb els quals s'aconsegueix establir un vincle de confiança, mentre que en altres ocasions no és possible. Dit d'una altra manera, la troba-

da pot donar-se o no. El professional ha de procurar que s'iniciï el vincle, però no pot evitar els condicionants que influeixen sobre el subjecte, l'espai i la relació.

Figura 1. Demanda en els processos d'orientació i atenció social: etapes d'una decisió



Elaboració a partir de diferents anàlisis recopilades a Puig (2010).



3 Metodologia de l'acció social: fases i procediments

La metodologia o “conjunto de operaciones sistemáticas para conocer y actuar sobre la realidad social” (Ander-Egg, 1982:20) que empren els professionals de l'acció social és fonamental per assegurar l'acció integral i sistèmica que vol impulsar el programa. Millorar les oportunitats i garantir el dret al benestar de la infància i les seves famílies requereix d'una metodologia rigorosa, compromesa amb la transformació de les necessitats socials, i en la qual resulta imprescindible la participació dels usuaris en el procés de transformació. Només així és possible incidir eficaçment en el desenvolupament de les competències, capacitats i possibilitats d'autonomia dels participants de l'acció social, requisits bàsics per assolir els objectius que promoguin el canvi estructural de les situacions de necessitat o carència.

Zamanillo, a *Reflexiones sobre el Método en trabajo social*, afirma que “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 existencia de varios objetos, la elección del método o métodos de trabajo debe hacerse con un talante o espíritu contingente” (1987:34).

En conseqüència, partint del marc metodològic general definit en el Programa CaixaProinfància i seguint Puig (2006), ens proposem a continuació presentar l'enquadrament teòric i procedimental bàsic del procés d'acció social d'una manera oberta i flexible. Podem dir que presentem un esquema



vàlid com a procediment d'actuació i com a estructura mental, però no únic ni adaptable a tots els processos i casos que els professionals socials duen a terme, ja que això depèn de l'objecte d'estudi o intervenció, el tipus d'acció i de l'interlocutor. En cap cas podem obviar el paper que té el professional en el desenvolupament de la metodologia proposada, segons siguin les seves opcions i competències. Com tampoc no volem negar el necessari pluralisme metodològic que amb freqüència exigeix l'aproximació a les persones, idees i grups socials mitjançant la implicació del subjecte en l'anàlisi i en l'acció.

De fet, existeixen diverses interpretacions i models de l'acció social per organitzar els procediments d'actuació sobre la realitat social segons el rigor i els criteris científics exigibles a una intervenció tècnica. No obstant això, proposem un esquema bàsic sobradament contrastat i reconegut que en un primer nivell general organitza els procediments de l'acció social en quatre fases o etapes: avaluació preliminar; programació; execució i avaluació final.

Fase 1: Avaluació preliminar

En aquesta fase es rep la demanda, directa o derivada, i es valora. Aquesta etapa, també anomenada "estudi de la situació", referit tant a l'individu com al grup i la comunitat, ha de permetre precisar la naturalesa i magnitud del problema, tant a nivell dinàmic com estructural. Fruit d'aquesta avaluació s'ha de decidir sobre la conveniència i possibilitat d'atendre la demanda dins del programa.

Fase 2: Programació

En aquesta fase es busca valorar el tipus d'acció que es realitzarà i generar el compromís de les persones destinatàries. La programació concreta, en forma de pla de treball, les accions d'intervenció i acompanyament, de manera que abasta els objectius, la negociació, el temps, els instruments i els nivells d'actuació.

Fase 3: Execució

Aquesta fase suposa el desenvolupament del pla de treball i el seu seguiment. S'ha de donar un desenvolupament racional i compromès de la programació

amb la situació que s'ha de tractar, en el qual poden participar diversos serveis i professionals del Programa CaixaProinfància i externs. Durant aquesta fase es poden produir ajustaments en la programació.

Fase 4: Avaluació final

Al final del període establert en el pla de treball (generalment un curs) s'avaluen els resultats i es determina si les accions realitzades han portat a la consecució dels objectius. En aquesta fase correspon prendre decisions sobre la continuació o no del pla de treball i la continuïtat en el Programa CPI.

L'acció social del programa, que es concreta desenvolupant aquestes quatre fases per a cada destinatari/a, s'inicia amb la detecció de necessitats i la realització d'una valoració social i educativa de cada persona atesa. A partir d'aquesta valoració, s'elabora un pla de treball integral amb la família i, quan ja existeix l'esmentat pla, s'hi incorporen els objectius i les accions pròpies del programa. Cal destacar que ha d'existir un compromís per part de la família i dels nens, nenes i adolescents amb el seu propi procés de treball i millora. Però, en aquelles realitats en les quals aquest compromís no sigui possible, podran realitzar-se plans de treball focalitzats en el nen, nena o adolescent. A més, el nen, nena o adolescent i la seva família han de saber com, amb qui i per què estableixen relacions en cada moment, sense que això suposi una sobrecàrrega, duplicitat o dispersió del treball social.

En el pla de treball s'estableixen els acords que donen accés als diferents serveis i béns. El seu desenvolupament s'avalua de forma contínua tant qualitativament com quantitativament. Les activitats que es realitzaran han de respondre a l'evolució de la situació i ser adequades als canvis que es produeixin. La permanència en el programa s'ha d'ajustar a aquesta avaluació de les necessitats i a la disponibilitat per assumir la participació en els propis canvis per part dels interessats.

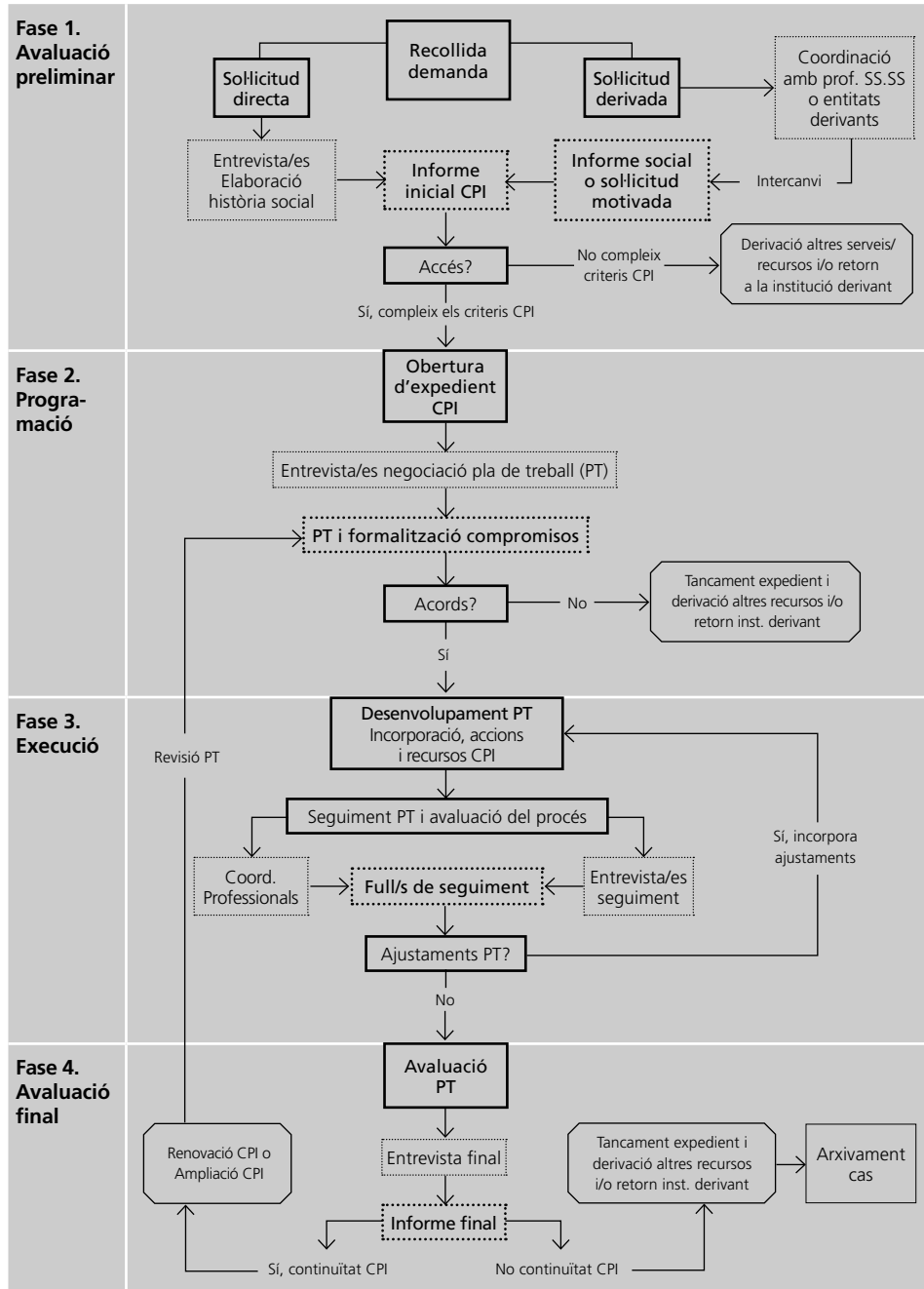
Cal tenir en compte que, encara que les fases de l'acció social del Programa CPI es presenten en forma de seqüència lineal, en la pràctica professional poden desenvolupar-se simultàniament. No obstant això, el model teòric ens



permet definir i diferenciar els procediments i continguts presents en cada fase, així com les eines i tècniques més adients, podent en conseqüència sistematitzar l'acció i revisar la pràctica (vegeu Figura 2). Per això, a continuació, ens detindrem a descriure cada fase i detallar els principis o "normes" a seguir en cada etapa del procés metodològic de l'acció social, així com la concreció i ampliació dels procediments, continguts i eines específiques de la proposta d'acció social del Programa CPI. En els capítols següents es presenta l'entrevista i la coordinació com a eines transversals, presents i necessàries en totes les fases metodològiques de l'acció social.



Figura 2. Diagrama de procediments i accions CPI



Elaboració pròpia.



3.1 Avaluació preliminar

L'avaluació preliminar és el procés de valoració que ajuda a identificar situacions, problemes i els seus factors causals o intervinents en individus o grups. En aquest sentit, podem parlar d'un procés complex que permet la descripció, la valoració i la interpretació de problemes i de situacions (Escartín, 1997). És un procés de comparació i valoració que tracta d'establir relacions entre els fets i de comprendre la naturalesa del problema i les seves causes dins d'un context global de la problemàtica social. En definitiva, consisteix a conèixer i comprendre la situació per poder formular una hipòtesi de treball que serveix de base per a la intervenció.

Aquest procés està orientat pel model que adopta el professional i pels seus centres d'interès. Es caracteritza per apreciar de manera aproximada una situació. Es tracta d'una estimació: no és una medició exacta sinó, més aviat, una valoració qualitativa i quantitativa i és necessària per descobrir i identificar els potencials de canvi i les resistències que estan actuant, per poder definir els canvis que es pretenen aconseguir i per elegir les intervencions i tècniques que s'aplicaran en el procés de treball. Cal recuperar de forma resumida les sis característiques de l'avaluació preliminar (*avaluació p*) que exposa De Robertis (1988):

- **S'ha de centrar en les dificultats i potencialitats.** S'ha d'orientar a les dificultats que es volen resoldre, però l'operativitat de l'*avaluació p* també requereix analitzar les oportunitats, recursos i el conjunt d'elements positius del sistema avaluat.
- **És un procés continu i dinàmic, sempre provisorio.** Partint de la idea que els contextos socials estan immersos en dinàmiques de canvi, s'entén que l'*avaluació p* sempre és provisòria, en el sentit que nous fets o esdeveniments que apareixen el sotmeten a revisió i clarifiquen noves comprensions ocultes fins en aquell moment.
- **És una diligència subjectiva del professional.** La comprensió intel·lectual d'una situació és la que tractaria d'ordenar i relacionar els dife-

rents esdeveniments i de vincular-los als coneixements de ciències humanes, psicologia, de les institucions, de la legislació social, etc. Òbviament, aquest nivell de comprensió intel·lectual no està lliure d'influències ni de la selecció subjectiva dels fets que efectua el professional.

- **És una actitud ideològica.** La subjectivitat de l'*avaluació p* expressada en el punt anterior permet afirmar que no és possible objectivar totalment l'estudi dels fenòmens que es presenten. Les situacions problemàtiques s'observen a través del prisma dels valors i idees consolidats en el professional que, al seu torn, es mostren influïts pels valors i normes predominants en una societat donada en un determinat moment històric, cosa que no significa que coincideixin necessàriament. El reconeixement explícit d'aquestes influències permet que el professional pugui qüestionar-se els valors, les normes pròpies i les socialment acceptades. Al mateix temps, significa reconèixer en els altres el dret a pensar i actuar de manera diferent. Quan no s'és conscient d'aquestes influències, és molt improbable que es pugui controlar adequadament la subjectivitat.

Tenint en compte aquestes premisses sobre les característiques singulars d'aquesta avaluació, el professional, en aquesta etapa, s'ocuparà de reunir dades i coneixements per a la obtenció d'una anàlisi al més global possible de la situació. Tenir un coneixement ampli de la situació o problema significa atendre diferents aspectes de l'entorn, de la naturalesa del problema i del procés que ha portat a la situació actual.

3.1.1 Procediments

La possible demanda d'ajuda al Programa CPI arriba als professionals de les entitats que realitzen l'acció social per dues vies diferents: directament i de forma derivada.

- a. **Sol·licitud directa.** La sol·licitud de servei per part d'una família arriba directament a l'entitat CaixaProinfància coordinadora o a una altra de la seva xarxa.



- b. **Sol·licitud derivada.** La demanda o sol·licitud de servei la realitza una entitat, l'Administració Pública o un projecte perquè, com a complement al pla d'acció social que ja s'està duent a terme des d'altres recursos de l'entitat pública o privada derivant, un nen, nena o adolescent i la seva família participin en algun dels subprogrames que proporciona Caixa-Proinfància.

Encara que els procediments bàsics de l'avaluació preliminar són idèntics, aquest doble recorregut marca algunes diferències en algun procediment que ens porten a presentar ambdós processos per separat (Taula 3).



Taula 3. Procediments de l'avaluació preliminar en el Programa CPI

	Sol·licitud directa	Sol·licitud derivada
Descripció	Es formalitza la sol·licitud mitjançant relació directa amb el potencial destinatari/a del programa, a través d'una entrevista entre el professional designat/da, el nen, nena o adolescent i la seva família. En el cas que es tracti d'una unitat familiar amb la qual ja es duu a terme un pla de treball, s'ha d'especificar en quin moment es fa la proposta i documentar-lo explícitament en l'informe social.	Mitjançant una comunicació oral o escrita i per mitjà del correu electrònic o del canal que es consideri oportú, es procedeix a recollir les primeres dades: s'informa el professional que deriva dels requisits del programa i de la documentació necessària per a la corresponent valoració i acollida de la persona que serà derivada per ser atesa pel programa. Ha d'haver coordinació entre els professionals de les entitats o institucions derivants i el professional de l'entitat CaixaProinfància que rep la sol·licitud de participació en el programa.
Agents	Nens, nenes i les seves famílies; personal tècnic especialista de l'entitat.	El referent professional del servei que deriva i el professional de l'entitat.
Objectiu	Acollir la demanda i recollir informació que permeti constatar si es compleixen les condicions d'accés al Programa CaixaProinfància (edat, criteris econòmics, territori). La informació permet elaborar l'informe inicial CaixaProinfància que emplenarà el professional després de confirmar l'adequació de la proposta a les necessitats familiars i al pla de treball establert. Es pot informar la família de les característiques del programa i de les condicions del compromís per a la seva aplicació.	Acollir la demanda i recollir informació que permeti constatar si es compleixen les condicions d'accés al Programa CaixaProinfància (edat, criteris econòmics, territori) i incardinació en el pla de treball del professional referent.
Contingut	Motivació de la demanda/proposta i descripció/actualització de la situació. Elaboració de la història social. És recomanable que el contingut s'ajusti al guió que es presenta per a l'informe inicial del Programa CaixaProinfància.	Presentació d'un informe social o sol·licitud motivada elaborats per escrit pel professional referent en el qual es recullen les dades i informacions relatives a la situació global de la família i específica del nen, nena i adolescent per al qual se sol·licita la participació en el programa. Aquesta informació permet elaborar l'informe inicial del Programa CaixaProinfància.
Metodologia	Entrevista del professional amb la família i el nen o la nena.	Entrevista o reunió entre professionals. En aquest cas, l'entrevista familiar té lloc en la fase 2 (vegeu Taula 7) en la qual cal contrastar amb la família les necessitats expressades en l'informe social o sol·licitud motivada pel professional que deriva, així com procedir a la negociació del pla de treball i acords per formalitzar la participació en CPI.
Acords	Proposta d'acceptació en el programa. El referent comunica directament a la família l'acceptació o no en el programa. En cas afirmatiu s'inicia la fase de programació.	Proposta d'acceptació en el programa. Es comunica la decisió al professional que deriva. En cas afirmatiu s'explicarà a la família les condicions d'accés al Programa CPI durant la fase de programació.

Elaboració pròpia.



3.1.2 Tècniques i eines específiques

El procés d'avaluació preliminar es desenvoluparà a través de diferents tècniques i instruments específics que poden aplicar-se des de l'inici de la relació amb la demanda.

3.1.2.1 Elaboració de la història social

La història social consisteix a recopilar informació extensa i detallada, amb el propòsit de conèixer la trajectòria vital, relacional i social de la persona. La necessitat i oportunitat de l'eina rau en el fet que permet un enteniment més ampli i profund de la vida quotidiana de l'individu i de la seva família, dels problemes que té i de les possibilitats de solució. És una tècnica de caràcter documental que permet registrar i analitzar de forma sistemàtica les dades més significatives de la història del subjecte i la seva situació present. Encara que no existeix un disseny únic, tota història social ha de contenir un conjunt d'àrees i camps fonamentals, que es resumeixen en la Taula 4.

Taula 4. Àrees de la història social

Àrea de la persona	Àrea de la necessitat o problema	Àrea de les expectatives
<ul style="list-style-type: none"> • Identificació • Família • Educació • Treball • Relacions 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentació de la demanda • Història de la necessitat o problema • Necessitats generals • Necessitats específiques • Característiques de la necessitat • Dificultats i límits 	<ul style="list-style-type: none"> • Posició de l'individu davant la situació • Capacitats i potencialitats • Motivacions • Recursos • Solucions intentades • Dificultats i límits

Elaboració pròpia a partir d'Escartín (1997).

L'elaboració de la història social permet reflexionar sobre les dades i formular hipòtesis d'avaluació; comprendre les situacions; comparar la informació obtinguda i les actituds observades i, el que és més important, seguir un esquema sistemàtic i rigorós per a l'avaluació i l'estudi de les situacions des de l'inici del procés d'intervenció i al llarg del seu desenvolupament.

L'estudi individual o familiar ha d'incloure els elements de l'entorn dels subjectes. Per a aquesta tasca, existeixen algunes tècniques bàsiques: l'ecomapa, el genograma i el mapa de relacions familiars que cal incloure en la història social. Totes permeten ampliar la visió i contemplar la persona en relació amb la seva família i el seu entorn.

- a. **Ecomapa.** Es tracta d'un diagrama que permet descriure gràficament les relacions del subjecte i la seva família amb l'entorn; al mateix temps, proporciona informació per valorar les relacions i els recursos de la família. No només permet avaluar la situació, sinó que també pot ajudar en la presa de decisions i en la formulació d'hipòtesis i plans de treball. És una eina complementària de gran ajuda visual per als equips socials i educatius en la comprensió de l'entorn en què es desenvolupa la vida de les famílies. El seu ús té el propòsit de representar la família i els seus contactes amb els sistemes amb què es relacionen, és a dir, amb l'ambient que els envolta: la família extensa, el treball, el temps lliure, l'educació, els serveis de salut, les institucions educatives, religioses, etc.

L'ecomapa representa un panorama de la família i la seva situació, en el qual figuren les connexions importants que nodreixen les relacions, la càrrega conflictiva entre la família i el seu món, i mostra el flux dels recursos i també de les pèrdues o dificultats. El procediment de dibuixar el mapa conjuntament amb la família, si és possible, posa de relleu la naturalesa de les interfases i punts de conflicte que s'han de mediar, els ponts que cal construir i els recursos que s'han de buscar i modificar. S'identifiquen les utilitats següents (Pérez de Ayala, 1999):

- Assenyalar les interaccions de la família i de cada un dels seus membres amb els sistemes que l'envolten de forma gràfica i resumida.



- Permetre identificar possibles motius de conflicte.
- Suggestir recursos per mobilitzar en moments de crisi.
- Indicar les bones relacions amb elements externs a la família.
- Indicar si la família en conjunt o algun dels seus membres estan aïllats.

b. **Genograma.** És el mapa que mostra el desenvolupament de la família al llarg del temps; s'hi representa la història intergeneracional de la família, fet que permet intensificar la comprensió dinàmica de la família i de les situacions familiars actuals (McGoldrick i Gerson, 1987). Resulta molt clarificador, perquè reuneix i organitza la història de la família i, sovint, posa en contacte l'individu amb el poder i la importància de les seves arrels.

c. **Mapa de les relacions familiars.** És un instrument que serveix per comprendre l'estructura del sistema familiar: relacions familiars, vincles importants, sistema emocional de la família nuclear, relacions internes, etc. Ajuda a identificar la dinàmica present en el si del marc familiar. Ens aporta *“aspectos suscitados en el interior de la familia, en donde todos y cada uno de los miembros está ligado a los demás por lazos de parentesco, relaciones de afecto, comunicación, o roles, toma de decisiones, resolución de conflictos y las funciones asignadas a sus miembros”* (Minuchin, 1986:93).

El mapa de relacions familiars està basat en la informació que ens donen els membres de la família i en l'observació directa. S'hi poden identificar les relacions i els rols familiars: distants, conflictives, atractives, etc. També es poden identificar quins són els membres més propers o si hi ha algun membre aïllat o algun membre central.

Resulta un instrument de treball molt útil ja que és més acotat que el genograma, perquè només es basa en la identificació de les relacions i rols familiars dins d'un grup familiar, per tant, la informació que s'hi

recull és presentada de manera més clara i específica. És recomanable usar el mapa de relacions familiars en la primera entrevista, donant els membres de la família les seves dades i aportacions sobre les seves relacions i utilitzant el mateix sistema de traçats utilitzat en el genograma.

Diferències del mapa de relacions familiars amb el genograma:

- Es conforma només amb les persones que constitueixen el grup familiar (viuen junts).
- No especifica el tipus de família (si és nuclear, estesa, reconstituïda, etc.).
- No inclou successos familiars crítics, ocupació o nivell cultural de la família.
- És més específic, ja que se centra en els rols i relacions familiars.

A més d'atorgar un major coneixement al professional, proporcionen una estratègia molt profitosa per a l'elaboració de les situacions problemàtiques quan la construcció es fa juntament amb la família o amb el subjecte atès. La participació activa ajuda els usuaris a calibrar la qualitat de les seves relacions, i a reconèixer els conflictes i les tensions inevitables i necessàries en la cerca de l'equilibri entre la demanda i els recursos.

3.1.2.2 Delimitació del problema

Cal assenyalar que el problema que es presenta s'ha de definir i delimitar al més clarament possible perquè pugui ser abordat de manera òptima. Les pautes i qüestions següents que es mostren en la Taula 5 poden ajudar el professional a formular adequadament l'aproximació al problema o avaluació preliminar: també s'ha de reformular sempre que la necessitat de comprendre noves situacions així ho requereixi.

**Taula 5. Delimitació del problema**

Pautes	Preguntes clau
Identificar, delimitar i descompondre el problema en dimensions	<ul style="list-style-type: none"> - Quin és el problema? - Quines són les dades del problema? - Qui és l'afectat?: es tracta d'identificar de forma quantitativa i qualitativa el subjecte o els subjectes afectats i les seves característiques. - Qui o què el causa?: identificar, si és possible, la gènesi i les causes del problema. - Quin tipus de problema és?: definir de forma acotada la situació.
Estudiar la informació que hi ha sobre el problema.	<ul style="list-style-type: none"> - Quins són els aspectes o elements principals del problema? - Quines són les relacions entre els diferents aspectes del problema? - Quins elements o factors intervinents el sostenen o l'estimulen?
Evitar equívocs en l'ús de conceptes i definir clarament els termes que defineixen el problema.	<ul style="list-style-type: none"> - Està suficientment definit el problema?
Determinar propòsits.	<ul style="list-style-type: none"> - Quin tipus de solució es busca? - Quins elements o factors intervinents podrien bloquejar, minimitzar o eliminar la situació problema? - Quin és l'objectiu de millora?: plantejar la millora potencial.

Elaboració a partir de diferents anàlisis recopilades a Puig (2006).

3.1.2.3 Indicadors socials: factors de risc vs. factors de protecció

Amb l'objectiu d'avaluar la situació familiar i del nen/a el professional de l'acció social ha de comptar amb un sistema d'indicadors que li permetin aproximar-se a la realitat de la unitat familiar i, a partir d'aquesta identificació de necessitats, poder donar resposta mitjançant l'elaboració del pla de treball ajustat. Per a Sitjà un indicador "és un instrument de mesura indirecta de la realitat social que permet establir comparacions entre situacions, grups o persones respecte a fenòmens socials de naturalesa complexa, no observables directament ni objecte d'estadístiques directes, mitjançant la descomposició del fenomen a estudiar o a descriure en distints aspectes constitutius o en dimensions" (1988:35). En el camp del social, els indicadors permeten aproximar-nos a un fenomen o problemàtica social d'una forma científica,

és a dir, obtenir un coneixement progressiu a partir de la sistematització i el registre d'un conjunt d'informacions, dades o variables observables que mitjançant un procés d'avaluació i comparació ens portaran a comprendre una situació social determinada amb l'objectiu d'elaborar una intervenció adequada sobre aquella qüestió. (Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social i FEDAIA, 2009; Castillo Carbonell, 2005; Casas, 1991).

Cal tenir en compte alguns principals apunts sobre les limitacions dels indicadors socials. D'una banda, poden ser relativament estàtics i descontextualitzats respecte d'una realitat de condicions socials complexes i canviants. De l'altra, s'ha d'afegir la gran diversitat de formes i metodologies per explicar i categoritzar la realitat social (Castillo Carbonell, 2005). Nosaltres mateixos, en el procés d'elaboració d'aquest Model d'Acció Social, hem analitzat les aportacions sobre indicadors de les entitats participants en el Programa CPI, així com també diverses aportacions de governs autònoms o locals, serveis i autors rellevants en matèria d'infància, constatant la gran diversitat de models i maneres d'agrupar els indicadors. El cert és que encara que les diferents disciplines humanes i socials (psicologia, sociologia, treball social, pedagogia...) han avançat en aquest tema, no existeix encara un sistema únic i tancat que permeti estandarditzar l'avaluació de situacions tan particulars, específiques, complexes i dinàmiques com són les de les necessitats socials i l'exclusió.

En conseqüència, hem optat per no adherir-nos a un sistema existent ni presentar un llistat tancat d'indicadors aplicables al Programa CPI, sinó per definir una pauta d'orientació general, acompanyada d'una llista de recursos accessibles i útils (annex) que poden orientar els professionals adscrits al Programa CPI que ho necessitin. Pensem que resulta més útil realitzar una aproximació dinàmica, basada en la cerca de factors de risc o factors de protecció que es troben en el si de la família i el seus nens/es atesos, i que tenen un paper important per determinar i situar el nivell de risc de la unitat familiar.

Entenem per **factor de risc** *“aquelles condicions biològiques, psicològiques o socials, mesurades mitjançant variables directes o indicadors (socials o psicosocials) que d'acord amb coneixements científics s'ha demostrat que*



participen en els antecedents o en les situacions associades a l'emergència de diferents malalties, problemàtiques o necessitats socials o implicades en aquestes" (Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social i FEDAIA, 2009:83). L'existència de factors d'aquest tipus pot donar lloc a una situació de risc que limiti les oportunitats de desenvolupament i benestar de la família i dels nens/es.

Davant la presència de factors de risc cal preguntar-se per la capacitat real de la família i dels nens/es per protegir-se i superar la situació. És a dir, el professional a més de constatar els factors de risc ha d'observar també la potencialitat de les persones ateses, identificar els factors de protecció o de resiliència, aquells elements, circumstàncies i/o variables que compensen o disminueixen els efectes dels factors de risc i que poden arribar a protegir el nen, nena o adolescent en qüestió.

Amb l'objectiu de vetllar per les oportunitats i la promoció del benestar en la infància i famílies amb vulnerabilitat social, aquesta doble perspectiva d'anàlisi és fonamental. La identificació dels factors de risc i de les potencialitats de cada persona associades a cada situació es complementen i resulten claus per fonamentar actuacions basades en la prevenció d'aquests factors i en el foment dels factors de protecció en la infància i la adolescència. En aquest sentit s'orienten també les polítiques socials i la promoció de noves lleis de drets i oportunitats de la infància i la adolescència,¹ seguint els principis de la *Convenció sobre els Drets del Nen* (1989).

En el model del Programa CaixaProinfància, la incorporació dels nens o les nenes i les seves famílies al programa requereix la valoració per part del personal tècnic especialitzat de les necessitats i els nivells de risc que presenten, a partir de la seva identificació en relació amb els àmbits següents: la situació econòmica; l'estructura sociofamiliar i les relacions intrafamiliars; la salut familiar i assistència sanitària; la situació laboral; la formació dels progenitors; la situació de la vivenda i el seu entorn; l'educació i escolaritza-

1. Vegeu, per exemple, la 14/2010, de 27 de maig, Llei de Drets i Oportunitats de la Infància i l'Adolescència, impulsada pel govern autonòmic català, publicada en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), 2-06-2010, pàgines 42475 - 42536

ció dels fills i filles; i les relacions amb l'entorn i la pertinença a xarxes formals o informals.

En cada una d'aquestes dimensions que cal observar podem assenyalar alguns factors de risc o protecció. En la Taula 6 presentem una selecció d'indicadors a partir de diferents propostes actuals que estan guiant l'acció dels professionals (Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social i FEDAIA, 2009; EAIA-IMSS, s.d.; Gobierno Vasco. Departamento de Empleo i Asuntos Sociales, 2009; García García, et al., 2008). Aquests indicadors organitzats per àmbits poden ajudar el professional a identificar millor la situació de la família atesa i aproximar-se al nivell de risc o protecció de la mateixa.




Taula 6. Factors de risc vs. factors de protecció per àmbits

	Factors de risc	Factors de protecció
Situació econòmica	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultats econòmiques per falta d'ingressos, els progenitors no treballen o hi ha algun membre de la unitat familiar en edat de treballar en situació d'atur de forma persistent i prolongada en el temps. - Recurrència a xarxes d'economia submergida/delinquència/prostitució com a font d'ingressos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accés a mitjans econòmics i ingressos regulars o més estables dintre d'economia formal. - Accés a prestacions/recursos econòmics de serveis públics o entitats. - Capacitat d'estalvi i planificació econòmica. - Família extensa amb possibilitat de donar suport econòmic.
Estructura sociofamiliar i relacions intrafamiliars	<ul style="list-style-type: none"> - Història de maltractaments o manca d'afecte i desestructuració familiar dels progenitors. - Mares solteres, joves, aïllades o rebutjades pel seu medi familiar. - Paternitat o maternitat prematura (en adolescència) sense o amb escàs suport familiar. - Desconeixement o falta d'habilitats per afrontar procés evolutiu del nen/a. - Hospitalitzacions, institucionalitzacions o períodes en presó repetitius i retorns posteriors. - Absència de pares. - Famílies monoparentals amb dificultats de suport familiar. - Famílies formades per adults que tenen conflictes interns violents, amb especial risc quan no hi ha parentalitat natural amb nen/a. 	<ul style="list-style-type: none"> - Família extensa pròxima i amb bona relació. - Flexibilitat i capacitat d'adaptació als canvis. - Cohesió familiar. - Rols familiars estables i definits. - Jerarquies definides i reconegudes. - Capacitat per a diàleg i paraula. - Afecte de la parella i reconeixement mutu. - Consciència del problema. - Acceptació d'ajuda i suport.
Salut familiar i assistència sanitària	<ul style="list-style-type: none"> - Alcoholisme o altres drogodependències. - Trastorns psicològics. - Pares amb problemes de salut físics (malalties físiques greus o incapacitat). - Freqüents hospitalitzacions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir consciència de la malaltia. - Realitzar tractament regular. - Higiene corporal i correcta vestimenta. - Tenir seguiment i suport de família extensa. - Estabilitat emocional dels pares. - Estabilitat de la parella.
Situació laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Els progenitors no treballen, o hi ha algun membre de la unitat familiar en edat de treballar en situació d'atur de forma persistent i prolongada en el temps. - Treball poc estable o dintre d'economia submergida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estar en un pla de inserció laboral. - Tenir treball estable. - Predisposició positiva a treballar. - Tenir hàbits laborals. - Tenir currículum. - Família extensa que dona suport en la cura dels fills. - En cas de prostitució: mantenir aïllada l'activitat laboral de l'àmbit familiar i tenir cura de la salut i la higiene.

	Factors de risc	Factors de protecció
Formació dels progenitors	<ul style="list-style-type: none"> - Baix nivell acadèmic dels progenitors o estudis incomplets. - No motivació per impulsar canvis en les seves vides, per comprometre's, o dificultat per demanar ajuda. - Falta d'habilitats i experiència per comprendre les diferents necessitats de criança dels fills. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir estudis bàsics complets. - Reconeixement de les carències formatives. - Motivació per aprendre. - Col·laboració amb els serveis. - Compromís amb el pla de treball.
Situació de la vivenda i el seu entorn	<ul style="list-style-type: none"> - Vivenda insuficient, condicions de dèficit especial o amuntegament. - Llar inestable o manca de vivenda. - Vivenda insalubre o altament deficient (fred, humitat, condicions perilloses). 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir possibilitat de recursos alternatius. - Capacitat d'organització domèstica. - Tenir suport de familiars o xarxa. - Condicions d'habitabilitat i organització adequada de la llar. - Seguretat a la llar.
Educació i escolarització dels fills i filles	<ul style="list-style-type: none"> - Absentisme escolar. - Fracàs escolar. - Conflictes dintre de l'escola o conductes poc apropiades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitats intel·lectuals i aptituds per a l'aprenentatge. - Estar motivat per aprendre. - Experiències escolars positives. - Rebre suport en alguna estructura dintre del centre escolar. - Assistència regular a l'escola. - Els pares acudeixen als requeriments dels professors de l'escola.
Relacions amb l'entorn i la pertinència a xarxes formals o informals	<ul style="list-style-type: none"> - Aïllament social, falta d'amics o suport familiar i contacte social. - No participació activa amb l'entorn i difícil vinculació amb territori. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculació amb el territori (barri). - Xarxes de suport familiar pròximes o disponibles. - Relacions positives amb família extensa. - Xarxa (comunitat, veïns, amics, serveis i professionals) pròxims i disponibles. - Participació en activitats de la comunitat.

Elaboració pròpia a partir de diferents anàlisis recopilades dins de Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social i FEDAIA (2009); EAIA-IMSS (s.d.); Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales (2009); García García, i altres. (2008).



En funció de la valoració d'aquestes dimensions, és previsible identificar al menys tres nivells de risc diferents (molt alt, alt i mitjà), que determinaran la proposta d'acció que es desenvoluparà i el pronòstic respecte dels resultats que s'espera aconseguir dintre del Programa CPI.

- a. **Nivell de risc molt alt:** famílies amb grans mancances, en situació real d'exclusió.
 - Absència de recursos materials i personals per atendre i comprendre necessitats familiars, nens, nenes i adolescents.
 - Situació crònica i un alt risc d'establir relacions molt dependents dels serveis socials i del programa.
 - Requereixen una acció intensa i complexa, una construcció conjunta de compromís i un gran esforç de seguiment.
 - L'acció social ha d'estar subjecta de forma estricta a l'avaluació contínua, valorant de forma diferenciada les mesures assistencials que siguin necessàries per evitar establir relacions excessivament protectores a llarg termini.
 - En aquestes situacions, és previsible plantejar la continuïtat de l'acció social durant un temps prolongat mitjançant l'oportuna actualització dels plans de treball.

- b. **Nivell de risc alt:** famílies en situació d'alta vulnerabilitat.
 - Amb mancances econòmiques.
 - Amb mancances formatives.
 - Amb mancances d'estructuració familiar.
 - Al seu torn, mostren capacitat per identificar els riscos i la necessitat de suport per aconseguir la seva autonomia.
 - És possible esperar resultats positius de l'acció social sempre que s'estableixi un pla a mitjà o llarg termini.
 - El suport exclusivament als nens, nenes i adolescents pot resultar de gran utilitat, encara que en la majoria dels casos caldrà una acció més complexa amb la unitat familiar.

- Resulta imprescindible acompanyar l'acció amb un pla de treball que s'adapti a cada situació i que estigui convenientment consensuat.
 - Es compta amb certa capacitat d'autoavaluació per part dels usuaris i la generació de compromisos de millora.
 - És previsible un acompanyament que pot ser prolongat mitjançant l'oportuna revisió dels plans de treball, però amb disminució de la intensitat de les accions a mesura que la família sigui capaç d'augmentar la seva autonomia.
- c. **Nivell de risc mitjà:** famílies amb recursos personals i educatius, amb accés a alguns mitjans econòmics no sempre suficients, però que permeten certa autonomia.
- Mostren estabilitat en algunes àrees, però la seva situació és fràgil i sobrecarregada.
 - El pronòstic és molt positiu sempre que s'actui abans que la situació s'agreugi.
 - Encara que el nivell de risc és el més baix dels descrits, l'existència real d'un augment de la vulnerabilitat justifica que, des de la perspectiva de la prevenció, es desplegui el programa en aquestes situacions d'una forma integral i eficaç.
 - És possible que els suports més focalitzats o puntuals a la família, i especialment les accions orientades a facilitar suport educatiu als fills i filles, siguin suficients.
 - Es compta amb capacitat de compromís per part de les famílies i, com en els anteriors supòsits, també ha de guiar l'acció un pla de treball consensuat que no té per què abastar totes les dimensions que afecten la família.
 - No obstant això, és aconsellable un seguiment social d'intensitat suficient per permetre detectar indicadors d'empitjorament de la situació.

En tot moment i en compliment de la normativa vigent, la detecció de situacions de risc relacionades amb trastorns mentals severos, drogodependències



es, abusos sexuals, violència domèstica, maltractament físic o psicològic, o negligència severa serà comunicada a l'entitat pública competent en matèria de protecció de nens, nenes i adolescents, amb l'objectiu de posar en marxa les actuacions pertinents.

3.1.2.4 El pronòstic

És la part de l'avaluació preliminar, que indica les possibilitats de reversibilitat de la situació estudiada i els mitjans que són necessaris per millorar-la. Mostra les possibilitats d'intervenció, en relació amb la situació estudiada, que es poden desenvolupar tant des del context institucional com a través d'altres serveis o professionals. En el pronòstic es concreten els esforços, recursos i mitjans que es poden oferir per donar resposta a la situació.

3.1.2.5 Elaboració de l'informe inicial CaixaProinfància

Aquest sistema és propi de les entitats per acollir la demanda i constatar si es compleixen les condicions d'accés al Programa CaixaProinfància (edat, criteris econòmics, pla de treball i territori). Com a mínim ha de respondre a l'estructura següent:

- a. Procedència i localització:
 - Dades de localització de la família i de la institució i referent professional.
 - Nova incorporació o continuació del pla d'acció individual/familiar.

- b. Requisits del programa:
 - Nens, nenes i adolescents d'entre 0 i 16 anys.
 - Unitat familiar.
 - Compliment dels criteris econòmics.
 - Compliment dels criteris d'adequació/necessitat.

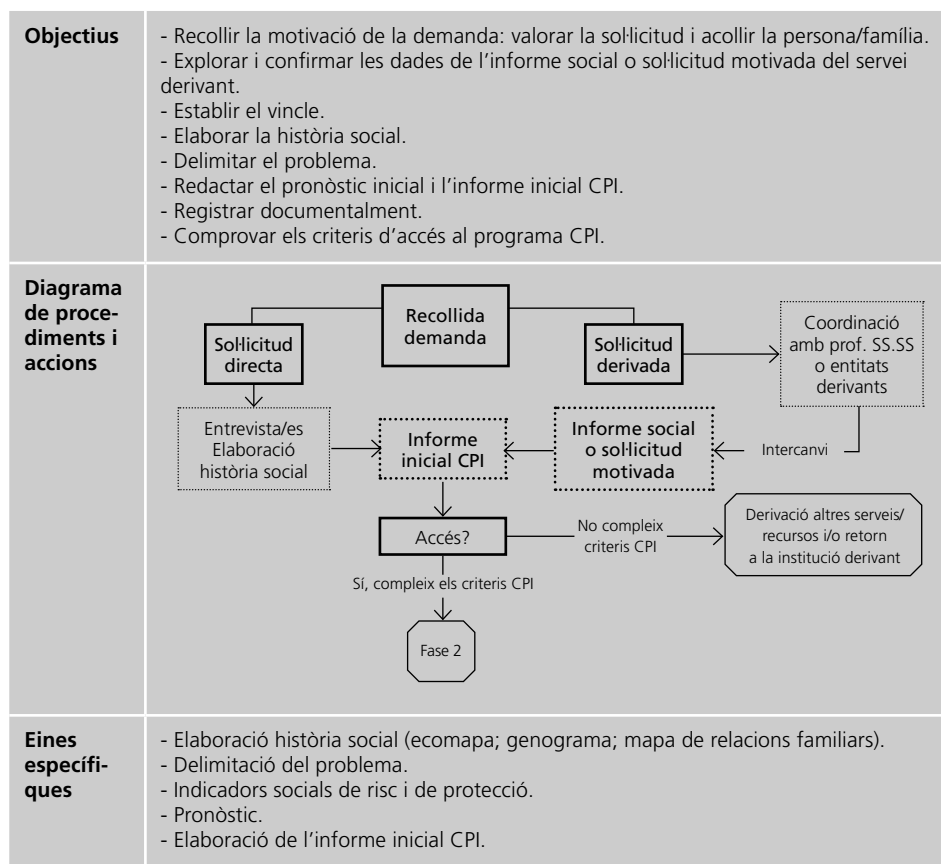
- c. Dades de la unitat familiar de convivència:
 - Noms i edats dels membres de la unitat familiar.
 - Situació laboral dels progenitors.

- Situació escolar.
 - Situació econòmica.
 - Salut i assistència sanitària.
 - Vivenda.
 - Recursos/programes actius.
 - Destinataris/es de les ajudes.
 - Altres recursos utilitzats.
- d. Pla de treball familiar (quan n'hi hagi per tractar-se de família derivada):
- Data d'inici de l'expedient familiar.
 - Objectius, accions i temporalitat.
 - Agents/professionals/xarxa que intervé.
- e. Diagnòstic psicosocial i educatiu:
- Breu descripció de la situació actual del nen, nena i adolescent i la seva família i de les necessitats detectades que justifiquen la demanda del programa. Es tracta de recollir informació per valorar els criteris de necessitat i determinar les famílies, nens, nenes i adolescents que són susceptibles d'entrar-hi.
- f. Pronòstic:
- Previsió de millores que es desenvoluparan amb l'aplicació del programa durant un període determinat.



En la Figura 3 es recullen els objectius, els procediments i les eines específiques, a manera de resum, de la fase d'avaluació preliminar.

Figura 3. Esquema de l'avaluació preliminar



Elaboració pròpia.

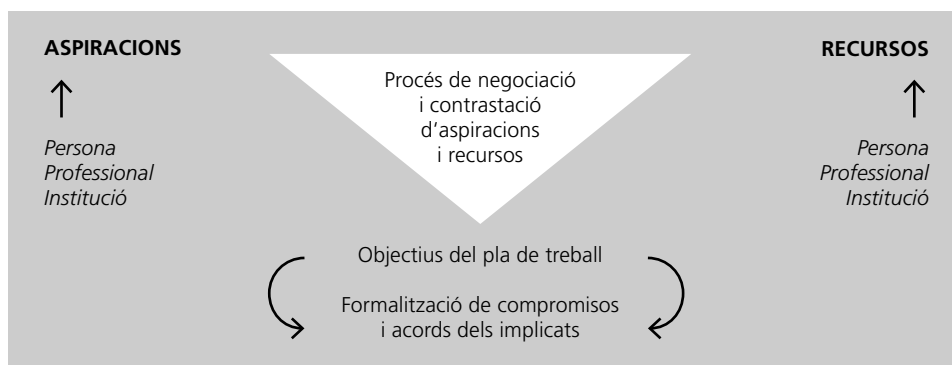
3.2 Programació

La **programació** és el resultat de l'avaluació preliminar. És el marc on s'estableixen les estratègies, els objectius i les activitats previstes a mitjà i llarg termini que s'han elaborat negociant amb els diferents participants.

Els objectius que marca el pla de treball són la conseqüència de la negociació a partir de considerar les aspiracions i els recursos dels diferents agents implicats en el marc d'una relació interpersonal. Només és possible satisfer una part de les aspiracions. Algunes hauran de ser posposades, al temps que s'haurà de renunciar a d'altres. Les prioritats del pla de treball estan condicionades per la motivació dels qui decideixen, pels valors internalitzats dels participants i per les possibilitats establertes.

En la negociació d'un pla d'acció estan presents dues nocions clau. Per una part, les aspiracions, expectatives i recursos, potencialitats i possibilitats dels agents implicats (persona atesa, professional, institucions). Per l'altra, la capacitat de contrastació, negociació, contenció i renúncia que puguin emergir al llarg del procés. El conjunt d'aquesta maniobra dóna com a resultat uns objectius més ajustats, compromesos en el canvi. Aquest procediment s'expressaria esquemàticament tal com es reflecteix en la Figura 4.

Figura 4. Procés de negociació d'un pla d'acció



Elaboració pròpia a partir d'Alwing de Barros *et al.* (1999).



En definitiva, es tracta de negociar els objectius i el pla d'acció que el professional proposa a la persona i, al mateix temps, d'exposar i negociar conjuntament les objeccions, possibilitats i dificultats que s'imposen a fi de conduir l'acció envers el canvi desitjat. Així mateix, s'ha de preveure la forma de la intervenció i la seva durada.

Aquest procés de negociació i contrastació s'ha de donar en el marc d'una relació significativa per a ambdós. Aquesta pot veure's interferida per diferents variables o factors que intervenen en tot procés de negociació i relació, i que és important tenir-los en compte:

- La percepció de la relació i el seu desenvolupament per ambdues parts, en relació amb les aspiracions i els recursos disponibles, poden estar en sintonia o no.
- El grau d'autonomia dels participants per actuar amb independència.
- L'existència de recursos i la seva adequació per a l'estímul i la motivació del canvi.
- L'autoreconeixement de les persones negociadores per produir els canvis.

El pla de treball és part constitutiva d'una reflexió que ja s'ha iniciat en l'estudi de la situació i que parteix del coneixement i anàlisi de les situacions a tractar. S'hi estableixen les possibilitats d'intervenció i en determina la vigència. Per acabar aquest apartat podem mencionar alguns dels elements imprescindibles amb els quals ha de comptar l'estructura del pla de treball o d'acció:

- a. **Formulació de la situació que es vol tractar:** sobre què i sobre qui recau la intervenció?, en quins aspectes de la persona?, sobre quines situacions, problemes o necessitats?
- b. **Els objectius:** quins propòsits es persegueixen?, què es vol aconseguir i per què?, quins són els canvis que es pretenen?
- c. **L'acció:** quins recursos s'han d'activar, a més dels propis de la persona, de l'entorn, dels serveis, dels tècnics i dels professionals?, quines activitats s'han de fer?

- d. **Les tècniques:** com es pot desenvolupar el pla d'intervenció?, amb quines tècniques, procediments i habilitats?, com se seqüenciarà?, quan està previst que comenci i que finalitzi?

3.2.1 Procediments

El procediment bàsic en aquesta fase és l'elaboració del pla de treball. Aquest s'inicia arran de la valoració positiva dels criteris d'accés al Programa CPI i conclou amb un acord negociat amb els participants.

Taula 7. Procediments de la programació en el Programa CPI

	Programació
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> • Un cop aprovada l'admissió de la sol·licitud, es valora específicament la situació de necessitat i la seva correspondència amb un pla de treball concret en el qual incloure els recursos de CaixaProinfància. Es valora també la motivació i l'actitud dels participants davant la proposta dissenyada i consensuada entre ambdues parts. • Si hi ha acceptació del pla de treball, es procedeix a formalitzar els compromisos documentalment complint els requeriments de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (en endavant LOPD).
Agents	<ul style="list-style-type: none"> • Nen, nena, adolescent i/o la seva família; tècnics del subprograma i referents de la família.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar l'acceptació per a la incorporació al subprograma o subprogrames, la valoració específica de la demanda/necessitat i la proposta de pla de treball que inclou el subprograma de CaixaProinfància com a recurs. • Valorar la motivació de l'interessat/a i la seva actitud i capacitat de participació.
Contingut	<ul style="list-style-type: none"> • Intercanvi d'informació relativa a la situació que origina la demanda. • Concreció de les condicions de participació en el programa i subprogrames que correspongui: elaboració del pla de treball CaixaProinfància. • Formalització del compromís i documentació de l'acord (LOPD, etc.).
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista(s) personalitzada(s) de negociació del pla de treball amb el nen, la nena i/o la seva família. • Elaboració de l'expedient CaixaProinfància, constituït en aquest moment per l'informe inicial i el pla de treball.
Acords	<ul style="list-style-type: none"> • Formalització o no del pla de treball

Elaboració pròpia.



3.2.2 Tècniques i eines específiques

3.2.2.1 Formulació d'objectius

Es distingeixen dos tipus d'objectius, els objectius generals i els objectius específics. Els **objectius generals** orienten l'acció. La seva finalitat és enunciar un objectiu desitjat i generalment són sempre de llarg abast. Els objectius generals necessiten ser concretats amb objectius específics i aquests són avaluats indirectament amb les dades obtingudes respecte de la consecució dels objectius específics.

Els **objectius específics** són objectius concrets que estan quantificats i determinen el termini per poder assolir-los, orienten clarament l'acció i faciliten l'avaluació. Els objectius específics han d'estar definits en termes de conducta, contingut, condicions i rendiment. Han d'estar expressats en termes que puguin ser observats, que indiquin el contingut, en la mesura del possible, amb el qual es relacionarà el comportament, que descriguin les condicions sota les quals es donarà l'acció i que descriguin les exigències mínimes que s'hauran hagut de donar per considerar-les acceptables.

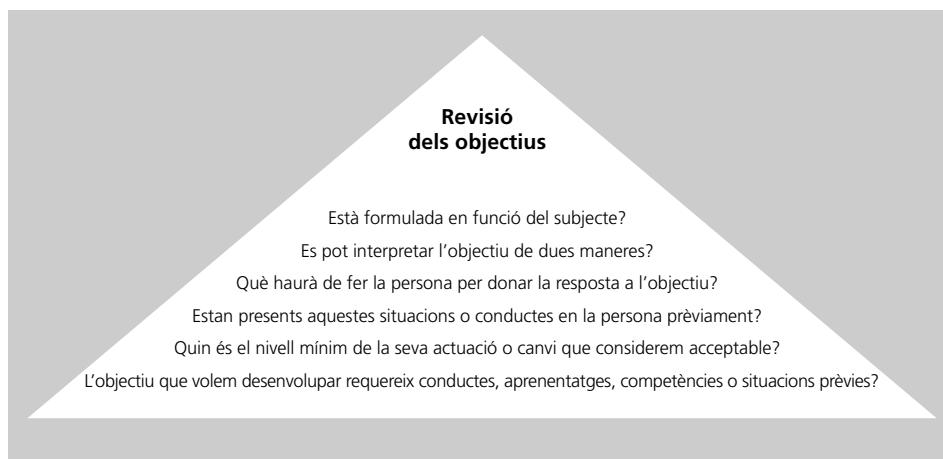
Formular objectius és passar de l'abstracte al concret, de l'ampli envers el precís; per això es recomana que els objectius es formulin en termes observables. De manera pràctica es plantegen algunes orientacions a l'hora de formular objectius:

- S'ha d'expressar de forma clara.
- Han de ser referits a les accions que els subjectes realitzaran o als canvis que s'espera que el pla de treball o l'activitat produeixi en ells.
- S'han de formular en termes observables.
- Poden ser difícils d'aconseguir, però no impossibles: han de ser viables en el temps plantejat d'acció.
- S'han d'establir en termes de resultats finals.
- S'ha d'establir en termes positius.
- Han de ser establerts d'un en un, és a dir, cada un es refereix a una acció.
- Han d'indicar el contingut, en la mesura del possible, amb el qual es relaciona el comportament.

- Descriure la mínima exigència perquè al final es consideri acceptable.

En la Figura 5 s'expressa, a manera d'esquema, una tècnica perquè els professionals puguin revisar els objectius que estableixen:

Figura 5. Formulació de preguntes per revisar els objectius



Elaboració a partir de diferents anàlisis recopilades a Puig (2006).

Per trobar indicadors que permetin avaluar els objectius que s'han establert en el pla d'acció, els professionals s'han de fer les preguntes següents:

- Què observaré per saber que la persona ha realitzat l'objectiu proposat?
- Com demostraré de manera tangible que la persona o família ha assolit l'objectiu previst?
- Què observarem que ens indicarà que s'ha desenvolupat la conducta o l'objectiu esperat?

Els objectius són les fonts a partir de les quals s'han de construir els indicadors que fan possible l'avaluació de resultats. Aquests indicadors que es desprenen de cada objectiu, associats a activitats concretes, són els que permeten jutjar si l'objectiu ha estat assolit i en quin grau.



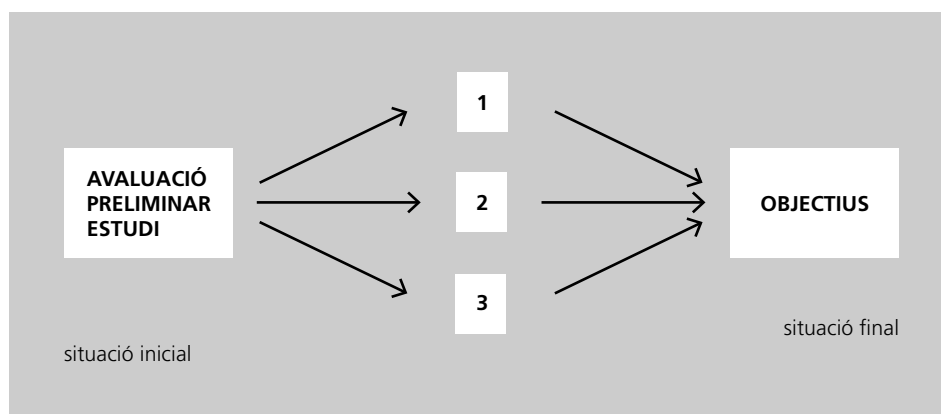
3.2.2.2 Disseny de solucions alternatives

Un cop realitzada l'avaluació preliminar (situació inicial) i definits els objectius que es volen assolir (situació final) és necessari imaginar i presentar diferents maneres o camins per mitjà dels quals és possible assolir els objectius plantejats. Es tracta, doncs, de dissenyar solucions alternatives segons ens proposa Alwing de Barros *et al.* (1999).

El disseny d'alternatives permet portar les nostres idees de solució a la consciència i obliga a examinar-les per posar a prova la seva validesa (Figura 6). L'objectiu d'aquesta tècnica és identificar el màxim nombre de solucions i alternatives possibles per, posteriorment, descartar les inadequades i proposar la més viable.

Entendrem per solució aquell camí per obtenir un resultat partint de condicions inicials significativament diferents; i, per alternativa, els procediments per obtenir un resultat partint de condicions inicials similars. La solució és més global que l'alternativa. Aquesta última assenyala una forma de dur a la pràctica la solució triada.

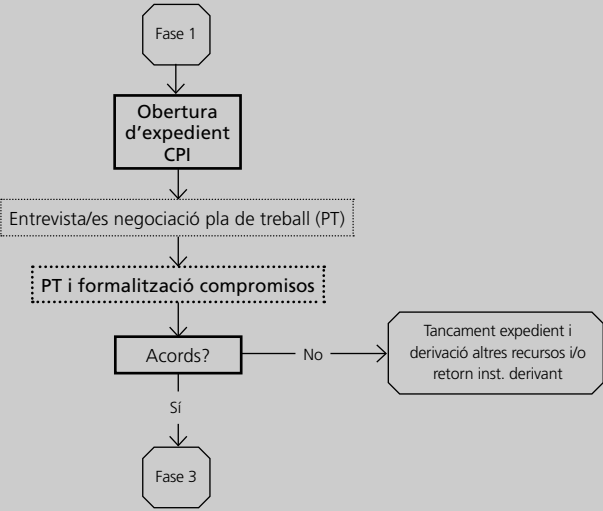
Figura 6. Solucions alternatives



Elaboració pròpia a partir d'Alwing de Barros *et al.* (1999).

En la Figura 7, se sintetitzen els objectius, els procediments i les eines específiques d'aquesta fase de programació, a manera de resum.

Figura 7. Esquema de la programació

Objectius	<ul style="list-style-type: none"> - Establir un referent professional. - Intercanviar la informació relativa a la situació que origina la demanda. - Concretar les condicions de participació en el programa CPI. - Negociar el pla de treball. - Formalitzar compromisos i acords.
Diagrama de procediments i accions	 <pre> graph TD F1{{Fase 1}} --> O[CPI] O --> E[Entrevista/es negociació pla de treball (PT)] E --> F[PT i formalització compromisos] F --> A{Acords?} A -- No --> T[Tancament expedient i derivació altres recursos i/o retorn inst. derivant] A -- Sí --> F3{{Fase 3}} </pre>
Eines específiques	<ul style="list-style-type: none"> - Formulació d'objectius. - Disseny de solucions alternatives. - Tècniques de negociació i consens. - Contrast amb recursos disponibles.

Elaboració pròpia.



3.3 Execució

L'**execució** és dur a terme el pla de treball acordat. Aquesta té diferents significats que es poden aplegar al voltant de dues nocions principals: a) l'actuació del professional i dels usuaris dirigida a objectius concrets; b) el procés de guiar, dirigir i controlar els esforços d'un pla que persegueix un objectiu concret. Resulta útil i clarificadora la definició oferta per De Robertis: "*Intervención es un querer actuar, intervenir en un asunto significa tomar parte voluntariamente, convertirse en mediador, interponer autoridad [...] aquello que el profesional hace de forma consciente y voluntaria, con el fin de modificar la situación [...]. Existen diferentes formas de intervención y es el profesional quien efectúa una selección según su comprensión y las hipótesis que se plantea a medida que transcurre el proceso*" (1988: 131). En aquest sentit, no només identifica i relaciona unívocament la intervenció del professional amb la seva actuació, sinó que clarifica i fonamenta que la "no-actuació", la decisió activa de no actuar, constitueix també una intervenció.

En l'àmbit social el terme "intervenció" substitueix el de "tractament", encunyat en altres disciplines. El concepte d'intervenció contempla la persona en la seva situació, centrant-se en rols, relacions i interaccions, més que en aspectes intrapersonals de la vida de les persones ateses. Això suposa contemplar molt més els factors ambientals i la importància en la seva vida (Escartín, 1997).

Executar comprèn totes les activitats i tècniques que es desenvolupen al llarg del procés d'acció, des de l'inici d'una relació amb una persona amb un pla de treball, fins a la seva finalització i clausura. Així doncs, equival al conjunt d'accions i microaccions que es desenvolupen. Per dur a terme aquesta tasca, el professional desenvolupa diferents rols i capacitats –assessorament, mediació, coordinació, etc.–, així com diferents formes d'actuació i interposició, que es donen sempre amb l'objectiu de millorar la situació plantejada. L'acció social es desenvolupa a través de dos tipus bàsics d'intervenció: la intervenció directa i la intervenció indirecta o sobre el medi.

La **intervenció directa** és aquella que es dirigeix a les persones en una relació cara a cara. Ambdós es troben influïts per la relació i compromesos amb el procés, encara que la responsabilitat de l'acció social recau, lògicament, en el professional. Es caracteritza per l'ús de tècniques i destreses basades, fonamentalment, en la relació i l'ajuda, i responen al principal objectiu d'una acció social individualitzada: la potenciació dels recursos de què disposa la persona atesa per fer front al problema i aprofitar les oportunitats socials. La **intervenció indirecta**, enfront l'anterior, és aquella que realitza el professional sense la presència ni la participació activa de la persona atesa, però en el seu benefici. Tracta de modificar l'entorn per acostar els recursos i la comunitat.





3.3.1 Procediments

En aquesta fase es desenvolupa el pla de treball segons les previsions de participació i calendari d'activitats, suport de béns, entrevistes, etc.

Taula 8. Procediments de l'execució en el Programa CPI

	Execució
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament del pla de treball, implementant els subprogrames, accions i recursos previstos en relació amb els objectius plantejats i consensuats.
Agents	<ul style="list-style-type: none"> Professional de referència de la família i professionals de les diverses entitats/institucions o serveis (públics o privats) implicats en el pla de treball. Participa la família i el nen, nena o adolescent.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar un seguiment i avaluació continuada del procés per recollir informació vàlida que permeti incorporar modificacions, ajustar el pla de treball i valorar els resultats del procés d'acció social. La valoració psicosocial (emocional, cognitiva, relacional) del nen, la nena i la seva família pot formar part del pla de treball, més enllà de la primera valoració que s'estableixi en el moment de l'acollida i l'elaboració de l'informe inicial.
Contingut	<ul style="list-style-type: none"> Intercanvi d'informació relativa al pla de treball i el seu desenvolupament. Objectius previstos. Situacions noves que afecten la família i el procés. Avaluació social i psicosocial més ajustada a mesura que es treballa i coneix millor nens, nenes, adolescents i les seves famílies.
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> Coordinacions específiques. Es realitzaran periòdicament, entre professionals de les diverses entitats/institucions o serveis (públics o privats) implicats en el pla de treball. Les trobades o espais de coordinació es documentaran en l'expedient del nen o la nena. Avaluació del procés. A través del contacte directe del professional referent amb l'usuari o la usuària, per conèixer i participar en el desenvolupament del pla de treball. S'establiran trobades periòdiques i es documentaran en l'expedient del nen o la nena. L'avaluació haurà de recollir l'evolució individual i familiar atenent el pla de treball, amb l'objectiu d'introduir les modificacions necessàries per donar continuïtat, derivar o finalitzar l'acció acordada. Ajustaments i revisió del pla de treball. Durant tot el procés, a més de les coordinacions específiques amb els professionals implicats en les accions programades, es podran prendre decisions fonamentades de reestructuració, derivació i cessament del pla d'acció. En cas de derivació a recursos específics, el professional referent assumirà l'acompanyament que calgui.
Acords	<ul style="list-style-type: none"> Decisions en relació amb l'ajustament del pla de treball.

Elaboració pròpia.

3.3.2 Tècniques i eines específiques

3.3.2.1 Formes d'intervenció

Amb el propòsit de compilar les múltiples propostes de microintervencions i pràctiques d'acció social que pot dur a terme un professional del Programa CPI, s'ofereix seguidament un esquema en el qual es reuneixen, a manera de catàleg, diferents formes d'intervenció ordenades en funció de l'àrea a la qual es dirigeixen i de les destreses necessàries per dur-les a terme (Taula 9). Cal tenir present que tota esquematització redueix la realitat, de manera que la que a continuació s'exposa no és exhaustiva i, per tant, no exhaureix les possibilitats que es produeixen en el treball professional.





Taula 9. Formes d'intervenció

Destreses i habilitats del professional	ÀREA DE COMUNICACIÓ	
	L'objectiu és facilitar els processos d'intercanvi i de comprensió entre professional i persona atesa.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuració d'una relació: espai, temps i objectius. Enquadrament • Comprensió • Capacitat de relacionar • Clarificació • Suport • Confrontació • Comprensió de si mateix • Aprovació, estímul i apertura a noves possibilitats
	ÀREA D'EDUCACIÓ I CAPACITACIÓ	
	L'objectiu és l'adquisició d'aptituds socialitzadores i prendre model d'habilitats bàsiques i aprenentatges.	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar i interrogar • Establiment d'hipòtesis amb la persona atesa • Paràfrasi • Reflectir • Recapitulació i síntesi • Habilitats de conversa • Descobrir o elaborar metàfores-paradoxes • Guia directa
ÀREA DE TRANSMISSIÓ DE CONEIXEMENT, CAPACITACIÓ, CREACIÓ DE CONTEXTOS CREATIUS		
L'objectiu és transmetre coneixements de l'àrea del saber del professional. Crear contextos creatius.	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar canvis • Crear noves oportunitats • Mostrar conductes alternatives • Mostrar exigències i límits • Transmetre un saber i un saber fer • Donar informació i organitzar-la racionalment • Mostrar recursos i oportunitats • Utilitzar estructures del medi social • Crear conjuntament solucions alternatives • Seleccionar accions • Determinar activitats • Oferir noves perspectives 	

Elaboració a partir de diferents anàlisis recopilades a Puig (2010).

3.3.2.2 Microintervencions per potenciar el caràcter mediador dels recursos i prestacions

Quan l'opció professional és l'ús de recursos i prestacions inclosos els serveis, és convenient vetllar perquè es realitzi des d'un marc ampli que proporcio-

ni sentit als esmentats recursos i els posicioni com a motors de canvi. Seguidament, seguint Puig (2008), es proposen microintervencions per potenciar el caràcter mediador dels recursos i les prestacions. De manera pràctica plantequem nou criteris que cal tenir en compte en el treball amb recursos:

- **Definició de l'enquadrament.** El professional ha de delimitar quin és el marc en el qual es mou la relació de treball amb la persona atesa i quins són els límits del recurs ofertat.
- **Els recursos se sustenten en els objectius de l'acció.** El professional s'ha de preguntar: com s'orientarà el procés?; com contribueixen els recursos a l'objectiu? No es tracta tant d'aconseguir un objectiu concret en un temps i d'una manera determinats, com de mantenir una línia d'intervenció coherent, ampliant la visió del dia a dia, amb la direcció que aquell objectiu dóna a la intervenció. Els recursos que s'orienten a la persona atesa han de mantenir una alta coherència amb els propòsits d'intervenció. Les característiques i els requisits de les prestacions o recursos que s'utilitzin han de mantenir una línia congruent i acord amb els objectius perseguits. De no ser així, es perd la possibilitat modificadora del recurs que, en el millor dels casos, quedaria limitat a un ús palliatiu, i podria perpetuar situacions socials altament dependents.
- **Ampliar el sentit de la demanda.** Es tracta de mostrar a la persona atesa, si és convenient, la necessitat conjuntural i concreta d'un recurs i el seu vincle amb altres conflictes més o menys latents i antics que li impedeixen aconseguir certa autonomia.
- **Vincular la necessitat del recurs amb el context social, familiar i personal de l'usuari.** La prestació, els recursos, són un suport, un intent de solució aparent, però no pot solventar altres mancances que es mostren en altres plans.
- **Respectar els requisits i les característiques del recurs/servei.** No es pot entrar en complicitat amb l'usuari, ni ocultar ni tergiversar dades amb el pretext que necessita els fons de la prestació o els serveis oferts. En entrar en aquest tipus d'acords s'anulla qualsevol possibilitat d'establir límits a les actuacions del professional, quan aquests siguin necessaris.



L'acció social s'ha de donar des del suport incondicional a la persona atesa, però també des del respecte incondicional a les regles institucionals dels recursos.

- **Mantenir el motor de canvi.** El malestar que sosté la demanda és, al mateix temps, motor de canvi. El recurs no ha de silenciar ni taponar les contrarietats que impulsin la persona a voler entendre i solucionar el seu malestar. La necessitat sentida, material o econòmica, es converteix en un indicatiu d'altres dificultats que s'ha d'explorar i treballar. Respectar que qualsevol canvi requereix temps ja que l'acció social és un procés, de manera que no existeixen canvis per l'acció puntual dels recursos.
- **Situar el recurs en la seva capacitat real de suport.** Les condicions i limitacions de la prestació han de ser explicades clarament a les persones ateses. L'exposició transparent dels límits de la prestació no alimenta falses expectatives i ofereix confiança en el professional i la institució. De no ser així, es debilita el principal instrument d'intervenció: la relació amb la persona.
- **Revisió de la necessitat de la prestació.** Planejar juntament amb la persona la revisió i l'avaluació periòdica de la necessitat o no de la prestació, amb el propòsit de tramitar-ne la suspensió, reducció o renovació. Una valoració rigorosa en les entrevistes de seguiment permet participar en el procés i en l'avaluació de la situació. Així mateix li permet no estancar-se en una situació que queda exclosa de tota possibilitat de canviar.
- **Valoració ajustada de la motivació de les persones demandants de recursos econòmics.** El professional ha de ser competent i rigorós en la valoració respecte de les motivacions de la demanda. Ha de tenir un coneixement objectiu i prudent de com pot un individu responsabilitzar-se de la situació de rebre la prestació per satisfer les seves necessitats reals o bé com pot tractar, en gran mesura, de satisfer els seus impulsos de control i poder.

En la Figura 8 se sintetitzen els objectius, els procediments i les eines específiques d'aquesta fase d'execució.

Figura 8. Esquema de l'execució

<p>Objectius</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intercanviar informació relativa al pla de treball i el seu desenvolupament entre els professionals implicats en el cas. - Incorporar-se a les accions, serveis i recursos de CaixaProinfància previstos en el pla de treball. - Ajustar objectius previstos i introduir modificacions en el pla de treball inicial. - Observar i atendre situacions noves que afecten la família i el procés. - Realitzar valoracions (socials, educatives, psicològiques) més específiques del cas a mesura que avança el pla de treball. - Establir un seguiment periòdic del cas.
<p>Diagrama de procediments i accions</p>	<pre> graph TD F2{{Fase 2}} --> DPT[Desenvolupament PT Incorporació, accions i recursos CPI] DPT --> SPT[Seguiment PT i avaluació del procés] SPT --> CP[Coord. Professionals] SPT --> ES[Entrevista/es seguiment] CP --> FS[Full/s de seguiment] ES --> FS FS --> AJPT[Ajustaments PT?] AJPT -- No --> F4{{Fase 4}} AJPT -- Sí, incorpora ajustaments --> DPT </pre>
<p>Eines específiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formes d'intervenció. - Microintervencions: caràcter mediador dels recursos/prestacions.

Elaboració pròpia.



3.4 Avaluació final

L'**avaluació** constitueix l'última fase del mètode d'acció social proposat, la culminació de l'acció programada i executada. És una activitat contínua que ha d'integrar-se en el procés d'intervenció professional. És la comprovació del grau de consecució d'uns objectius de cara a prendre decisions, i consisteix a utilitzar uns procediments destinats a comprovar si s'han aconseguit els objectius i a identificar factors o causes que han influït en els resultats, així com a formular recomanacions que permetin introduir correccions en l'acció.

Aquesta fase del procés metodològic és desitjable que estigui present des del primer moment i és part integrant del procés de canvi, per la qual cosa s'ha de preparar des del principi de l'acció social. Quan un professional dóna suport a actituds d'elecció, de decisió, quan facilita aprenentatges, ja sigui en persones, grups o processos comunitaris, està preparant el final del procés i està treballant amb l'objectiu de fomentar l'autonomia.

L'avaluació de la situació, a l'igual que altres fases, ha d'estar present en tot el procés d'execució, perquè la seva funció principal és verificar els progressos amb el propòsit d'introduir reajustaments o modificacions en relació amb les activitats futures. En definitiva, ha de respondre a una anàlisi continuada de la intervenció en les seves diverses dimensions (objectius, ajuda percebuda, assessorament, orientació, recursos) i en els seus diferents nivells (persona atesa, professional, procés establert i tècniques utilitzades).

És la fase que posa fi al treball programat i, normalment, s'ha recorregut un llarg camí. El projecte, la persona, els grups han adquirit autonomia suficient per prescindir de l'orientació i suport del professional. Arribats en aquest punt, cal dur a terme una avaluació juntament amb els agents, a manera de clausura.

Seguidament, a partir de les reflexions de diversos autors (Colomer, 1979 i Ander-Egg, 1982), s'exposen alguns elements conceptuals imprescindibles per comprendre en què consisteix l'avaluació:

- Avaluar significa comprovar resultats, no intencions.
- Per avaluar són necessaris criteris objectivables.



- Els criteris d'avaluació s'han de fixar durant la programació, al mateix temps que es dissenyen els objectius.
- L'avaluació dels objectius implica que aquests s'han formulat de manera concreta.
- L'avaluació és una activitat que es pot realitzar al llarg de tot el procés i no solament al final, encara que és necessari sistematitzar-la en la fase de programació per poder donar compte dels seus resultats.
- L'avaluació és una fase de l'estructura bàsica de procediment i també una tècnica de control de la intervenció professional. L'avaluació permet el control de les accions desenvolupades en el marc de la programació, i ajuda les persones participants a aprendre sobre si mateixes a partir de l'experiència i de la manera com s'han implicat en les accions proposades.

En resum, l'avaluació és una operació contínua, sistemàtica, flexible i funcional que, en integrar-se en el procés d'intervenció professional, assenjala en quina mesura es respon als problemes sobre els quals s'actua i en quina mesura s'assoleixen els objectius i les fites, descrivint i analitzant les formes de treball, els mètodes i les tècniques utilitzats i les causes d'assoliments i fracassos. El conjunt d'aquestes operacions avaluatives repercuteix en l'aprenentatge dels participants.

3.4.1 Procediments

Es durà a terme en finalitzar el pla d'acció social proposat i en el període establert.

Taula 10. Procediments de l'avaluació final en el Programa CPI

	Avaluació final
Descripció	<ul style="list-style-type: none"> Es valora el procés al final del curs o del període establert en el pla de treball per prendre decisions de continuïtat o no en el programa. Es consideren: a) les dades aportades per les avaluacions parcials durant el procés per prendre decisions en relació amb el pla de treball, i b) l'opinió i/o valoració de la família.
Agents	<ul style="list-style-type: none"> El professional referent; representants dels subprogrames; el nen o la nena i la família.
Objectius	<ul style="list-style-type: none"> Avaluació final o global de tot el procés a partir de les dades de les avaluacions parcials. Presa de decisió en relació amb el Programa CaixaProinfància. <ol style="list-style-type: none"> No continuïtat: derivació, finalització, acompanyament a altres recursos, programes, etc. Continuïtat: renovació, ampliació, etc.
Contingut	<ul style="list-style-type: none"> Síntesi del procés. Revisió del pla d'acció proposat segons els objectius marcats i el seu desenvolupament. <i>Feedback</i> per part dels participants. Avaluació de resultats en relació amb la situació inicial del nen/a i la família. Elaboració de l'informe final en el qual consten els resultats del procés i els acords presos amb la família sobre la continuïtat o tancament del pla de treball. Tancar el procés o ampliar i renovar recursos/serveis CPI, la qual cosa implica revisar el pla de treball inicial i introduir en el nou pla els corresponents compromisos.
Metodologia	<ul style="list-style-type: none"> Reunió entre professionals i entrevistes amb els participants, segons que es consideri. Seguiment de l'expedient iniciat amb l'informe inicial de CaixaProinfància. Entrevista del professional referent amb la família (s'aconsella la participació del nen o la nena quan tingui com a mínim 12 anys) per comunicar la decisió.
Acords	<ul style="list-style-type: none"> Decisió sobre: a) la renovació o ampliació del pla de treball; o b) la no continuïtat en el Programa CPI i expedient i derivació a altres recursos i/o retorn a la institució derivant.

Elaboració pròpia.



3.4.2 Tècniques i eines específiques

L'avaluació consisteix a utilitzar una sèrie de procediments destinats a comprovar si s'han aconseguit o no els objectius proposats en el pla de treball, identificar factors o raons que han influït en els resultats, i també formular les recomanacions pertinents que permetin prendre decisions amb l'objectiu d'introduir els ajustaments necessaris. En aquest sentit l'avaluació és sempre un instrument de retroalimentació. A nivell pràctic, seguint Ander-Egg (1982:212), proposem quatre procediments tal com es mostra en la Taula 11.

Taula 11. Procediments de l'avaluació

<p>Procediment de comparació Utilitzar criteris objectius, dades, fets, no opinions.</p>	<p>Identificar factors que influeixen en el resultat Saber per què s'han assolit o no els objectius proposats.</p>
<p>Procediment de comprovació Verificar els resultats obtinguts. Comparar el realitzat amb el propuesto.</p>	<p>Prendre decisions Prendre decisions i proposta de correccions o reajustaments.</p>

Elaboració pròpia a partir d'Ander-Egg (1982).

Finalment, abans de la clausura del cas, és necessari realitzar l'**informe final** que consisteix en un registre escrit de la fase d'avaluació. Hi han de constar els resultats del procés establert en el pla de treball (PT) d'acció social dut a terme, i els acords presos amb la família sobre la continuïtat o no en el programa. L'informe final ha d'estar firmat pel professional referent i amb la data de l'acord.





3.4.2.1 La clausura

L'avaluació, a més de ser un instrument imprescindible per mesurar la satisfacció del client i els resultats obtinguts, constitueix una etapa de la intervenció en la qual es donen contradiccions en diversos plans: en el professional i la seva dependència de la institució, i en el client.

Aquest final d'etapa situa el professional davant les contradiccions que es generen entre els propòsits que s'havien establert en la programació i els objectius assolits, entre les intencions declarades i les perseguides, entre la necessària dependència i l'autonomia raonable dels participants. La contradicció existent en aquest moment, si s'analitza de forma adequada, aporta una dinàmica particular de la qual depèn el manteniment i la consolidació de l'equilibri o del canvi establert.

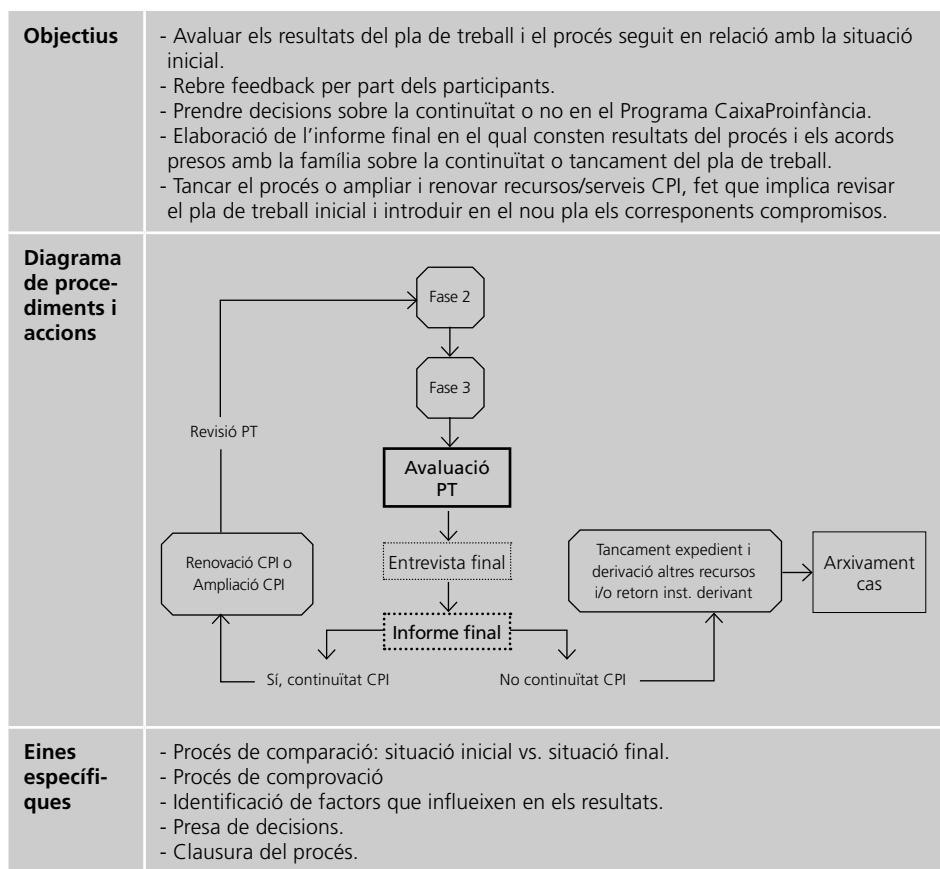
La clausura és una part del procés d'execució que revesteix certa complexitat, perquè no es dona en un únic moment, sinó que pot produir-se en qualsevol moment del procés de treball, no sempre desitjat pels professionals. Aquests tanquen els processos quan consideren que ja s'ha finalitzat el procés d'intervenció i quan experimenten suficient distància respecte d'aquest.

En aquest procés estan presents una sèrie de factors determinats pel context relacional i afectiu dels participants. En una acció professional orientada a l'autonomia, és imprescindible trobar criteris que delimitin i donin suport a la decisió de finalitzar una intervenció. No obstant això, aquests criteris depenen de cada cas particular, de situacions específiques i de l'anàlisi del professional. Amb tot, es poden considerar alguns elements: cal tenir present el tancament des del mateix moment en què s'inicia la intervenció. S'ha d'establir, encara que sigui de manera aproximada, quan es posarà fi a l'esmentada intervenció i s'ha de realitzar una avaluació contínua de les situacions i dels canvis aconseguits.

En conclusió, l'etapa de finalització forma part del procés d'intervenció, té una importància màxima i és un dels elements del trànsit envers el canvi que es persegueix, des del moment mateix en què s'inicia l'avaluació preliminar.

En la Figura 9, a manera de resum, figuren els objectius, els procediments i les eines específiques d'aquesta fase d'avaluació final.

Figura 9. Esquema de l'avaluació final



Elaboració pròpia.



4 L'entrevista com a tècnica transversal en el Programa CPI

L'entrevista és una tècnica que té múltiples aplicacions en el camp de les ciències socials i del comportament. Pot orientar-se des de diferents perspectives teòriques i pot ser utilitzada amb diversos propòsits i finalitats. Es tracta d'una tècnica bàsica i transversal en tot el procés d'acció, en la qual es fan operatius tots els instruments fonamentals per a l'estudi de les situacions que presenten les persones i la posterior intervenció.

En el marc de l'entrevista s'estableix una relació a través de la qual l'entrevistat i l'entrevistador poden aprofundir en el coneixement sobre el que està succeint. El professional no només utilitza els seus coneixements durant l'entrevista, sinó que planteja les accions –allò que fa de forma conscient i voluntària– a partir del seu propi comportament i de les seves habilitats.

Tot el procés d'ajuda descrit en el protocol (avaluació preliminar, programació, execució del pla de treball i avaluació) es duu a terme mitjançant entrevistes i es mostra com un continu. En conseqüència, com ja s'ha explicat, els elements d'avaluació i tractament estan presents ja en la primera entrevista.

L'entrevista, concebuda des d'una perspectiva oberta, té com a objectiu principal la consecució d'un ampli coneixement social i psíquic de la persona atesa que possibiliti, si és necessari, indicacions posteriors. S'hi han de considerar tots els factors –psicològics, socials, culturals, etc.–, així com les vivències del demandant. En altres paraules, la informació que emergeix en l'entrevista ha de ser considerada des del punt de vista de la realitat externa



i objectiva, i també des de l'elaboració personal dels esdeveniments que ha fet l'entrevistat.

L'entrevista es pot estudiar des de dos punts de vista diferents, encara que igualment importants: com a relació i com a procés.

4.1 L'entrevista com a relació

Des d'aquesta perspectiva, l'entrevista es concep com una situació interpersonal a través de la qual s'estableix una relació entre el professional i la persona atesa. Entendre l'entrevista com una relació permet al professional oferir ajuda a través de la relació establerta, ja que posa l'èmfasi en la importància i la significació dels aspectes relacionals. Aquests aspectes han de ser objecte d'observació i anàlisi per part del professional, i els ha d'utilitzar en l'exercici de la seva tasca.

L'entrevistador mostra enfront l'entrevistat una actitud que configura un marc de referència i la fa diferent de la relació d'amistat, comercial o d'altre tipus. La relació professional representa i engloba tots els elements presents en la situació externa i interna d'ambdós participants. Així doncs, aquests components no només en formen part, sinó que la condicionen. La relació en l'entrevista es va configurant i retroalimentant amb les aportacions i els comportaments de les parts que interactuen.

L'entrevista com a relació s'inicia abans del primer contacte amb el professional i es manté amb posterioritat a la finalització de l'entrevista pròpiament dita; això és, aspectes importants de la relació es prolonguen més enllà del marc de l'entrevista. La interacció i la comunicació donen lloc a la relació, per la qual cosa és necessari estudiar detalladament els elements presents.

4.2 L'entrevista com a procés

Des d'una perspectiva dinàmica, l'entrevista constitueix un procés estructurat en diferents fases, cada una de les quals pot formar part del tractament o seguiment de l'individu. Els estudis acostumen a assenyalar quatre fases en aquest procés: recepció, exploració, intercanvi i clausura.

a. Fase inicial o de recepció

Aquesta primera fase es correspon amb la recepció de la persona, i s'hi donen les condicions prèvies a l'entrevista: programació, espera, idees prèvies sobre el professional, etc.; aquestes estimularan en l'entrevistat expectatives que facilitaran o dificultaran la trobada. Durant aquesta fase, el professional i l'usuari extrauran impressions recíproques.

No hi ha una forma millor que una altra per rebre l'entrevistat, però s'ha de considerar que existeixen diverses maneres d'iniciar la relació: unes són més obertes i expansives; altres, pel contrari, són més reservades. L'elecció d'un o altre tipus depèn de la personalitat del professional i, sobretot, del que la seva experiència li mostri com més positiu.

L'entrevistador ha de mostrar voluntat d'acollida envers la persona. En aquest sentit, Bleger (1985) suggereix que una forma encertada de procedir consisteix a deixar que sigui la persona qui expliqui el motiu de la demanda o de la consulta, per poder establir una relació que permeti una comprensió i un intercanvi mutus, sense que sigui necessari realitzar preguntes tancades.

b. Fase d'exploració

En aquesta etapa, el professional ha de procurar que la persona expressi, a la seva manera i amb les seves pròpies paraules, el motiu de la consulta o d'acudir al servei. S'ha de parar atenció a com es formula la demanda, explorant més enllà del que s'exposa inicialment, i esta-



blir una relació en la qual el subjecte percebi que està sent escoltat i atès. Les intervencions del professional han d'anar dirigides a perfilar, cada cop més, el coneixement del subjecte i a consolidar la relació entre ambdós.

c. **Fase d'intercanvi**

És el moment en què el professional ha aconseguit una comprensió, concreció i delimitació de la situació del subjecte, especialment quan es tracta de les primeres entrevistes. En aquest punt, el professional té elements suficients per jutjar què és el més important i posseeix un coneixement bastant adequat sobre l'individu, de manera que està en condicions d'iniciar la intervenció. Per aquest motiu, és també en aquesta fase quan es donen més manifestacions i indicacions professionals, encara que aquestes estiguin formulades en forma de pregunta.

És una fase en la qual es poden explorar recursos, formes de tractar la situació i estudiar la motivació i la disponibilitat del subjecte per negociar propostes. És el moment d'explicitar, si és necessari, com es treballarà, amb quins mitjans i a partir de quin model; si aquestes condicions no són acceptades pel client, és també el moment de proposar una derivació.

És també en aquesta etapa quan es constata la necessitat de plantejar noves entrevistes per diversos raons. Resulta útil, així mateix, fer una síntesi de les qüestions tractades i verificar si l'entrevistat ha seguit el treball iniciat i si l'ha comprès.

d. **Fase final o de clausura**

Correspon a la fase en què el professional s'acomiada de l'individu. En aquest punt, el professional ha de mantenir latent l'escolta i la receptivitat, ja que és un moment delicat per a l'entrevistat, que pot reactivar les seves defenses en relació amb les expectatives no complides. El professional ha de mantenir-se receptiu fins a l'últim moment de la comunicació, sense que això suposi tornar a iniciar l'entrevista.

4.3 Estratègies i marcs per realitzar l'entrevista

L'entrevista, com ja s'ha exposat, és un procés de relació interpersonal controlat pel professional en relació amb uns objectius que es volen aconseguir. Per assolir aquests objectius, és necessari que l'entrevistador disposi d'estratègies i habilitats que es descriuen a continuació. Inclou la fixació d'un conjunt de condicions: enquadrament mental, establiment del temps, establiment del lloc, no interferències.

- a. **Enquadrament mental.** Aquesta primera condició es refereix al professional mateix i Salzberger (1970) la resumeix en quatre aspectes:
 - *Desfer-se d'idees preconcebudes.* Es posa en qüestió la tendència d'alguns professionals a buscar un excés d'informació sobre l'individu abans d'atendre'l.
 - *Mostrar interès per la investigació.* Assenyala la importància d'interessar-se per les particularitats de cada individu.
 - *Escoltar activament i esperar.* Suposa no imposar limitacions ni excessiva direcció i intentar respectar el maneig que la persona fa de l'entrevista i del temps.
 - *Prendre seriosament els sentiments de l'entrevistat.* Qüestió que, òbviament, no significa compartir-los. Els mites i les fantasies també acosten el professional al món cultural del subjecte.

- b. **Fixació del temps.** És necessari establir una limitació temporal. Aquesta variable es refereix a diferents aspectes:
 - *Concertació de l'entrevista.*
 - *Durada de l'entrevista.* Es recomanen entre 30 a 40 minuts en les primeres entrevistes.
 - *Nombre d'entrevistes que es mantindran i la seva freqüència,* en funció del tipus d'intervenció plantejada.



- c. **Establiment d'un lloc.** Igualment és necessari concretar un lloc per a l'entrevista i que aquest marc espacial, en la mesura del possible, sigui fix i estable.
- d. **No permetre les interferències.** No admetre que es produeixin interrupcions durant l'entrevista.

Convé subratllar la importància que aquest conjunt de condicions té per al desenvolupament de l'acció social. Si el professional les compleix amb rigor, resultaran efectives per al subjecte; d'una altra manera, aquell quedarà desqualificat i existeix el risc que aquesta desqualificació es generalitzi envers altres professionals. Cal afegir, d'altra banda, que les condicions institucionals, en funció del marc on el professional desenvolupa la seva tasca, condicionen les formes i la intervenció. Les habilitats o microactuacions necessàries per al desenvolupament d'una entrevista són les que es deriven de la teoria de la comunicació humana i totes les que s'han sintetitzat en el capítol dedicat a les formes d'intervenció.

En última instància, la tècnica i la pràctica de l'entrevista és un procés i, al mateix temps, una relació. Per desenvolupar cada una de les seves etapes, així com el seu sentit global, cal reunir totes les destreses i habilitats al nostre abast.

4.4 Recomanacions per a les entrevistes segons la fase de l'acció social

Podem distingir, des d'una perspectiva longitudinal del procés de les fases d'acció social del Programa CPI, diversos elements que ha de contenir l'entrevista. Ens basem en les orientacions d'Escartín (1997) que distingeix quatre tipus d'entrevista, que són útils al procés de les fases que marca el Programa CPI: primera entrevista, entrevista de derivació, entrevista de seguiment, entrevista de finalització.

4.4.1 Primera entrevista

La primera entrevista és aquella per la qual s'estableix la relació i el sistema d'acció del professional amb la persona atesa. El professional ha d'oferir ajuda i explicar com podria ajudar-la, ha d'explicar el procés que seguiran i posar en clar les limitacions, invitant la persona atesa a expressar les seves necessitats i el que sent.

Les primeres entrevistes d'establiment de la relació són les que fonamentaran el futur de la relació. Són de sosteniment i persegueixen el suport a la persona i la clarificació del problema.

La primera entrevista comença en el moment en què s'ha creat un clima per a l'existència d'una interacció efectiva, o bé quan ja no es considera necessari coordinar-se més amb altres professionals o ajornar decisions de seguir amb altres tipus de trobades prèvies.

Les habilitats professionals bàsiques han de ser d'escolta, suport, acollida, confiança i comprensió ja que totes seran de vital importància per a una futura relació. El professional ha de perseguir l'objectiu d'observar, conèixer i clarificar, creant un clima de mutu respecte i confiança. Les tècniques bàsiques són: clarificació, suport, escolta activa.

Es delimita el problema, la demanda, evitant actituds excessivament interpretatives i inquisitorials o de solució immediata. Més aviat es tracta d'animar a parlar, no interrompre, opinar o avançar-se a l'usuari. No precipitar-se en l'intent de ser útils. Mantenir una actitud d'investigar no invasiva, formulant adients. En la primera entrevista poden incloure's també donar orientacions senzilles que ajudin a estructurar situacions complexes.

Especial esment mereixen els casos, les situacions o les persones que arriben al servei derivats per altres serveis o professionals. Aquests poden ser persones que arriben forçosament al servei o amb necessitats objectives de derivació. En aquests casos, els professionals han de ser especialment receptius i estar atents als recels de la persona o a les resistències de: començar de nou, sentiments viscuts, fracàs, decepció respecte d'altres serveis. En aquest cas és convenient que, per actuar, el professional tingui en compte el següent:

- Explicar a l'usuari qui el va derivar al servei, si és el cas.
- Explicar la raó de la derivació.



- Presentar a la persona com considera que podrà ajudar-lo.
- Invitar la persona a expressar els seus sentiments davant la situació.
- Emfasitzar que la persona és lliure d'escollir una altra opció de recursos o quedar-se sense prestacions.
- Suggestir si existeixen altres recursos que poden ajudar-la en el seu problema. Anomenar-li aquests recursos, si la persona atesa hi està interessada.

En aquestes entrevistes és del tot imprescindible que el professional mantingui el respecte per la persona, mostrant-li en tot moment que el millor és que s'expressi amb les seves pròpies paraules.

4.4.2 **Entrevista de derivació**

En l'acció social no totes les entrevistes ni totes les demandes donen lloc a un seguiment profund, hi ha algunes situacions que poden ser tractades de forma orientativa i derivar a altres serveis. També és possible que a causa del desenvolupament de la situació, es valori la necessitat que altres serveis l'atenguin. En ambdós casos és necessari realitzar una entrevista de derivació.

Les entrevistes de derivació requereixen la necessitat professional de reconeixement, quan les necessitats de la persona atesa exigeixen procediments que estan fora de l'abast dels recursos del professional o de la institució on treballa. En aquests casos, els professionals tenen com a objectiu aconseguir un millor servei o servei especialitzat.

La qüestió més decisiva rau a determinar els criteris per prendre decisions professionals, quan s'estima que la intervenció del professional o del servei ja no és útil. L'acció de derivació del professional s'ha de fonamentar en algunes preguntes clau: "quina classe de servei o prestació espacial requereix aquesta persona?, es compta amb aquest servei?, on?"

Si el criteri professional suggereix la derivació s'ha de buscar l'acord amb la persona. Aquest punt requereix ser professionalment curós, posi-

tiu i col·laborador, mostrar interès per ajudar i evitar que es converteixi en una situació d'abandonament i acompanyament.

4.4.3 Entrevista de seguiment

L'objectiu professional de les entrevistes de seguiment és aportar suport, comprensió i /o reorientació dels elements presents en l'evolució del pla de treball.

El seguiment s'expressa en forma d'avaluacions parcials sobre els objectius marcats en el pla de treball. De forma pràctica se suggereixen els elements següents, que s'han de tenir en compte en les entrevistes de seguiment:

- Explicitar els propòsits de l'entrevista.
- Mantenir constantment la invitació a parlar.
- Reformular objectius. Realitzar un ajustament en funció dels canvis de la situació.
- Negociar les activitats que es realitzaran.
- Ajustar la temporització dels acords presos.
- Mostrar flexibilitat davant els temors de la persona.
- Utilitzar l'escolta empàtica.
- Acabar l'entrevista concretant el que es farà.

4.4.4 Entrevista de finalització

Són les entrevistes que pertanyen a les últimes trobades entre el professional i la persona. Les orientacions donades per a les entrevistes de seguiment són útils en aquest tipus de trobada.

És una entrevista que adquireix especial importància quan el que finalitza és la relació o el conjunt del pla de treball. Finalitzar és igual d'important que començar, en el sentit que es tracta d'una separació del professional o del servei, per tornar a "començar" sense l'orientació ni el suport d'aquest. En definitiva, es tracta d'una separació que pot generar reticències. A nivell



pràctic, s'ha d'anunciar a la persona que s'acaba, exposant-li de forma clara el perquè.

És recomanable respectar els temps fixats en el pla de treball, no moure'l i, en la mesura del possible, no allargar-lo. No és gens convenient fer entrevistes en va. És important poder acabar, sempre que una de les parts així ho plantegi o ho trobi convenient, sense que això signifiqui que no hagi existit un adequat pla de treball i la consegüent acció social.

4.5 Pautes per conferir qualitat a les entrevistes

A manera de guia de bones pràctiques en el desenvolupament del Programa CPI suggerim pautes d'acció per garantir la qualitat de les entrevistes en general i, especialment, a tenir en compte en la primera entrevista ja que significa el moment en què es construeix el vincle amb el professional, fet que marcarà i influirà tot el procés de treball (vegeu Taula 12). Són pautes fruit de les sessions de treball on es confeccionà el Model d'Acció Social.

**Taula 12. Pautes per garantir la qualitat d'una primera entrevista**

1. INICI DE L'ENTREVISTA	4. HABILITATS RELACIONADES AMB EL CONTINGUT DE LA INFORMACIÓ
<ul style="list-style-type: none"> - Usar el nom del professional per presentar-se. - Usar el nom de la persona atesa en saludar-la. - Interessar-se pels membres de la família (si n'hi ha). - Formular una pregunta oberta ("En què puc ajudar-lo?"). - Assegurar-se que la persona estigui còmoda i acollida. - Assegurar-se de la comoditat del professional davant la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigar les raons per les quals la persona atesa demana ajuda en el moment actual. - Investigar les expectatives de futur de l'usuari. - Respondre als senyals no verbals del client. - Observar la congruència entre allò que s'expressa verbalment i el que s'expressa no verbalment. - Seguir una seqüència ordenada de preguntes. - Passar d'un tema a un altre de forma gradual, sense "salts". No anticipar-se. - Demanar aclariments de forma adequada. - Controlar que la persona atesa segueixi i compregui els seus suggeriments i comentaris. - Saber respondre al contingut de l'entrevista. - Mostrar sensibilitat davant els temors de les persones.
2. HABILITATS D'ESCOLTA	5. CONTINGUT DE L'ENTREVISTA
<ul style="list-style-type: none"> - Mantenir un bon contacte ocular. - Evitar activitats o moviments que impliquin distracció (p.e. mòbil, mobiliari, etc.). - Mantenir una postura corporal activa i adequada. - Fer ús del silenci de forma adequada. - Mostrar proximitat i empatia amb la persona atesa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Detectar quina és la demanda principal del client i les no expressades. - Investigar els vincles i relacions familiars i l'entorn de la persona (p.e. serveis socials, altres entitats). - Observar elements desencadenants de la demanda i expectatives de l'usuari/client. - Contrastar al llarg de l'entrevista les hipòtesis professionals que es formulen. - Realitzar una bona transició entre els diferents blocs de l'entrevista. - Explorar, explicitar i fer visibles les habilitats, potencialitats, interessos i recursos de la persona. - Anunciar les coordinacions que establirà el professional. - Utilitzar un contingut adequat per a l'inici de l'entrevista. - Utilitzar un contingut adequat per al final de l'entrevista.
3. HABILITATS DE PREGUNTA	6. TANCAMENT DE L'ENTREVISTA
<ul style="list-style-type: none"> - Parlar amb fluïdesa i claredat. - Mantenir un to de veu adequat i ajustat en la conversació. - Controlar el ritme de l'entrevista. - Utilitzar un llenguatge senzill i un vocabulari comprensible per a la persona atesa. - Formular preguntes obertes i establir preguntes de comprovació i precisió de dades. - Evitar iniciar preguntant directament pel problema. - Usar i mantenir elements de facilitació (senyals d'atenció: assentir, parafrasejar...). - Evitar expressar judicis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sintetitzar les situacions tractades en l'entrevista. - Assegurar que el client ha comprès tot el que s'ha parlat. - Consensuar un pla i explicitar els acords de les tasques d'ambdós participants. - Assegurar-se que la persona no té més preguntes a realitzar. - Fer saber la disponibilitat del professional fins a la trobada següent. - Realitzar un tancament adequat, comiat.

Elaboració pròpia a partir de Rossell (1998), De Robertis (1988) i Ituarte (1992).



5 La coordinació i el treball en xarxa en l'acció social

La coordinació en l'àmbit de l'acció social constitueix un instrument essencial per al desenvolupament del model CPI. En aquest apartat tractarem d'establir algunes claus que han d'estar presents en l'acció de coordinació entre serveis, entitats i professionals.

Aquestes claus i recomanacions han de permetre consolidar i explotar millor el potencial del Programa CPI, amb l'objectiu d'incrementar la coherència dels professionals i les entitats intervinents. A pesar que a nivell teòric sol haver bastant acord en la indiscutible necessitat de la coordinació, en la pràctica s'ha d'assumir que és una qüestió que, generalment, no està resolta. La **coordinació** és un concepte que forma part del vocabulari comú de la majoria dels professionals dels serveis socials i, en especial, dels treballadors/es socials i educadors/es socials.

La coordinació es refereix a l'articulació de serveis i programes existents que s'han d'organitzar per afavorir la continuïtat de l'atenció a les persones de manera integral, tant dins del mateix sistema de les entitats del Programa CPI, com en la seva relació amb l'exterior amb altres sistemes, per exemple programes municipals o altres programes de les comunitats autònomes.

D'altra banda, s'ha d'assenyalar que la coordinació excedeix la pròpia atenció des del Programa CPI, ja que aquesta normalment s'ha de donar fora o en col·laboració amb altres sistemes públics o privats. Coordinar-se, doncs, fa sempre referència a un àmbit més general que el que es refereix únicament als serveis o entitats del Programa CPI.



Els professionals poden tenir iniciatives i establir circuits i sistemes propis de la coordinació social amb aquells serveis que mantenen més relacions generades per l'activitat. Per tant, els professionals són part activa del sistema de coordinació. Per això, tractarem de preguntar-nos com s'ha de manifestar la coordinació i quins passos l'acrediten i li donen suport. En respondre a aquestes qüestions descobrim algunes claus i alguns instruments que poden facilitar la coordinació entre serveis, entitats i professionals:

- a. **Continuïtat.** L'eficàcia de l'acció social i l'aplicació de diferents subprogrames del CPI es poden quedar en no res si no existeix una xarxa social, pròpia i de serveis, més propera a la persona i a les seves necessitats socials, emocionals, psicològiques, que donin continuïtat al seguiment social. Aquest punt ve garantit per la coordinació. La continuïtat de l'acció social, més que la simple coordinació, és una visió contínua i compartida del treball en el qual intervenen múltiples professionals, en centres de treball diferents, que actuen en temps diferents amb un objectiu de resultat final comú. No es tracta únicament de sumar accions o programes o subprogrames, que generarien escassos beneficis en termes de qualitat i eficiència. Estem parlant de continuïtat transformadora, d'establir processos i sistemes en funció del valor que afegeixen al resultat final.
- b. **Coherència i organització.** Quan la coordinació té la continuïtat i la coherència de l'acció en el seu horitzó, és molt més que una senzilla declaració de principis. Es necessita una organització interna que permeti i afavoreixi, en la pràctica amb altres serveis externs, l'aplicació d'instruments de treball com: procediments de coordinació, definició de processos i registres que permetin recuperar la informació.
- c. **Interdependència.** La promoció de la coordinació permet la interdependència entre professionals i serveis de les xarxes CPI i serveis locals. És justament la interdependència la que ha d'orientar la coordinació, però aquesta pot exigir el lideratge d'algun membre; que s'ha de considerar

com una manera d'estimular la reciprocitat entre professionals o serveis que s'influeixen i complementen, i promocionar les aportacions i visualització de tots els participants.

- d. **Unió i enfocament comú.** La coordinació requereix de la unió "química" dels professionals dels diversos sistemes que intervenen –social, educatiu, sanitari, etc.–, que atenen la mateixa persona i, com a resultat d'aquesta unió de professionals, sorgeix també la unió "química" dels serveis que mantenen una relació horitzontal. La coordinació exigeix un enfocament comú, articulat i sistemàtic per assegurar una acció personalitzada i eficaç en cada cas. En la mesura del possible, ha de regular procediments concrets que es realitzaran i les derivacions necessàries. Per fer-ho, s'han de contar i incorporar les experiències prèvies dels professionals i definir objectius comuns del treball que es duren a terme, implementant aquells serveis i activitats que calguin.
- e. **Optimització de recursos.** La coordinació significa optimitzar els recursos a partir de l'especialització ja existent en l'àmbit o territori. D'aquesta manera, els professionals implicats poden harmonitzar les accions i propostes de manera efectiva, compartir informació i aprendre de l'experiència de l'altre i, així, evitar la superposició de recursos i la duplicitat del treball. A més, tot això té efectes potenciadors de les accions i iniciatives empreses. Coordinar minimitza la superposició i les interferències, aprofitant al màxim el treball dels professionals i els recursos en benefici de les persones ateses; i té un objectiu important: facilitar millores significatives en l'atenció al nen, nena, adolescents i la seva família, en la mesura que assegura que el procés d'atenció es realitza de forma compartida i coordinada.
- f. **Apertura i flexibilitat.** En el treball quotidià de coordinació, i perquè aquesta es pugui donar, és important anar incorporant tant els professionals que progressivament resulten implicats com les estratègies pacta-



des anteriorment. Aquestes incorporacions generen nous vincles amb el saber aportat per part dels professionals anteriors i permeten construir noves perspectives però, per aconseguir-ho, cal respectar el temps necessari perquè es desenvolupi l'esmentat procés. En definitiva, serà a través d'aquest treball compartit que es generaran noves aproximacions.

De manera pràctica suggerim algunes pautes per a la coordinació, que poden ser útils per als professionals que exerceixen en el Programa CPI.

- És convenient no deixar la coordinació a l'atzar. Millor preveure la realització regular de reunions entre els professionals i serveis que es defineixin per a cada situació.
- Coordinar-se exigeix planificació prèvia a la trobada, i ordre en el procediment i acords. Per al seu desenvolupament poden seguir-se les pautes de conducció d'una reunió.
- La coordinació de la xarxa per a l'atenció dels nens/es suposa assumir conjuntament responsabilitats de les accions coordinades que es desenvolupin. Aquesta ha de partir de la valoració unificada de la situació tal i com estableixen els procediments del Programa CPI, consensuar els objectius i la presa de decisió. Definir clarament el paper i les tasques dels diferents membres de la xarxa en un marc de col·laboració global en el territori.
- La coordinació de la xarxa amb les entitats que no pertanyen a la xarxa CPI i els serveis públics suposa acordar el disseny i desenvolupament del pla d'acció social per a cada cas i requereix una harmonització dels diferents agents del territori. S'han d'establir acords específics d'actuació amb l'objectiu de ser més eficaços i eficients.

Aquestes pautes per a la coordinació de l'acció social són un dels elements per avançar i garantir la construcció d'un treball en xarxa a nivell micro, un mètode de col·laboració i coordinació entre dos o més professionals/entitats/serveis per atendre eficaçment un cas comú. Suposa l'assumpció conjunta de responsabilitats i la coordinació de les accions que es desenvoluparan i,

per fer-ho, cal partir d'una valoració conjunta, consensuar els objectius de treball i definir clarament el paper i les tasques dels diferents membres de la xarxa. El punt de partida i interès comú és el nen, la nena i la família, és a dir, l'atenció de la seva individualitat a partir de l'anàlisi global dels professionals participants.

Correspon al nivell general de la xarxa local establir clarament els nivells de relació, operativitat i compromís entre els actors d'un territori, així com els sistemes de derivació, protocols de treball i formes de coordinació entre professionals. Després, en cada situació, els tècnics seguiran els protocols que s'han acordat, tenint en compte les pròpies diferències de cada entitat. Tant la formació dels professionals contractats per les entitats com les seves condicions de treball han de permetre l'efectiva coordinació de les unitats funcionals a les quals es fa referència. En aquest nivell del treball en xarxa és on es posa de relleu la importància de la figura del professional referent.



6 Els professionals de l'acció social del Programa CPI

En els principis rectors del Programa CPI es defineix que l'acció amb les famílies i els nens, nenes i adolescents ha de comptar amb referents tècnics estables. La complexitat de la intervenció socioeducativa suposa un alt nivell d'especialització. Per això cal personal tècnic que serà referent estable durant el procés d'acompanyament. El perfil professional del referent del programa d'acció social ha de ser el de titulat universitari de l'àmbit del treball social o de l'educació social, i haurà de vetllar per la globalitat i integritat de la intervenció.

En aquest apartat es tracta d'aportar recomanacions generals que permetin a cada entitat revisar els seus perfils professionals de l'acció social, que serveixin per al desenvolupament de les activitats del Programa CPI i la presa de decisions per a una intervenció social de qualitat. Estructurem aquest bloc en tres punts. D'una banda, competències dels professionals de l'acció social. És a dir, mostrar alguns elements, comunament acceptats pels professionals, en relació amb les competències i estratègies desenvolupades en l'acompliment de la seva tasca, i que han demostrat la seva utilitat com a habilitats tècniques per a l'acció social. De l'altra, variables que poden influir en la presa de decisions respecte de la constitució d'equips professionals de treball de l'acció social; i, finalment, recomanacions per assegurar la qualitat professional en el Programa CPI.



6.1 Competències bàsiques del professional en el procés de l'acció social

Es tracta d'identificar els elements que donen sentit a diferents formes de la pràctica, molts dels quals presents en els diversos models d'intervenció social. Guiaran l'exposició les aportacions de diversos autors de l'àmbit del treball social, com Rossell (1998), Escartín (1997), Ituarte (1992) i De Robertis (1988); i del camp de la psicologia, com Okun (2001), Kleinke (1995), Houg (1996) i Rogers (1976).

En efecte, des del punt de vista significatiu, la forma de procedir és tan important com el contingut. Encara que per la seva naturalesa de creació individual les competències no poden ser establertes normativament, sí que poden ser descrites i analitzades –propòsit últim d'aquesta exposició. En última instància, les competències bàsiques adquireixen tota la seva significació en la fusió creativa i singular entre fins, mitjans i formes, que realitza el professional de l'acció social.

- **Proximitat.** Els professionals pròxims comuniquen a les persones ateses reconeixement i comprensió de les característiques úniques de cada subjecte. Aquests elements es fan especialment importants quan es va a demanar ajuda. La situació de vulnerabilitat aguditza la necessitat de ser tractat com a individu i no com una classe o categoria.
- **Atenció als sentiments i necessitats propis.** El professional ha de parar una especial atenció a les seves tendències personals per evitar actituds de prejudici, així com l'atribució dels seus propis sentiments a la persona atesa.
- **Capacitat per escoltar i observar activament.** L'escolta activa del professional permet extraure coneixement més enllà de l'expressat per les paraules, permet percebre els significats ocults del llenguatge del demandant. Escoltant es construeix la consciència del que l'altre diu i del que intenta comunicar.

Adoptar una escolta i observació activa quan la persona parla o calla és la manera de centrar l'atenció, no només en el que se sent i en el que s'observa sinó, sobretot, en el que s'omet, en l'expressió de sentiments més enllà de les paraules (dubte, vacil·lació, vergonya, discrepància, etc.), en els missatges subjacents que el client no pot expressar. La seva postura corporal, l'existència o no de contacte visual, la seva expressió facial, els seus gestos... es tornen aleshores significatius i clarificadors del missatge. L'escolta i l'observació activa permeten al professional captar també l'estat emocional de la persona.

- **Capacitat d'avançar juntament amb la persona.** El professional ha d'iniciar el procés d'ajuda en el mateix punt en què es troba la persona atesa i compassar el seu ritme al d'aquesta. Es tracta d'un detall de la individuació que ajudarà l'usuari a implicar-se, participar i col·laborar de manera més plena en el procés de treball.
- **Capacitat d'empatia envers les persones.** S'ha de mostrar sensible envers el demandant i donar resposta a les seves inquietuds, posant-se en el seu lloc per fer-se càrrec de l'impacte que produeix el problema en la seva persona. En definitiva, es tracta de ser capaç de reconèixer els sentiments del seu interlocutor.
- **Capacitat d'orientar-se envers les persones.** Les interaccions que tenen lloc en el marc d'una relació, en una entrevista, són diferents de les que s'estableixen en qualsevol altre marc. Això és degut al fet que el focus principal d'atenció de la comunicació és el subjecte i els problemes que aquest està vivint. El professional intervé solament per ajudar l'usuari; en conseqüència, no espera rebre el mateix que la persona atesa en els intercanvis que es produeixen entre ambdós.
- **Comunicació verbal i no verbal.** Els elements de la comunicació verbal són solament una part de l'intercanvi que es produeix entre les persones. La manera com es diuen les coses i el contingut real del que s'expressa aporten una informació suplementària al que s'enuncia: el to, el volum, el ritme, etc., són aspectes de la comunicació no verbal que, sovint, diuen bastant més del que està pensant la persona i del que diuen les paraules



que aquesta ha triat per expressar-se. El professional ha de percebre el llenguatge i els seus variats significats, verbals i no verbals, per poder comprendre el missatge en tota la seva complexitat.

El silenci és particularment significatiu en la comunicació del client ja que, sovint, és en aquest interval quan s'associen mentalment idees rellevants. La comprensió també s'aconsegueix quan el client es concedeix a si mateix temps per reflexionar d'aquesta manera. El professional ha de respectar el silenci i resistir-se a interrompre'l amb observacions o interpretacions. No es tracta d'omplir el buit que es crea perquè, quan això passa, se sostrau a la persona la possibilitat de reflexionar i se l'obliga a seguir el ritme del professional més que el seu propi. El silenci és, amb freqüència, un missatge global que les persones tracten de comunicar no només al seu interlocutor, sinó també a si mateixes.



6.2 Constitució dels equips professionals de l'acció social

Per garantir la qualitat dels serveis es presenten algunes de les variables que poden influir en la presa de decisions respecte del nombre de professionals que es requereixen per a l'acció social. No existeixen uns criteris consensuats o estandarditzats sobre el nombre necessari de professionals en relació amb el nombre de demandes i persones ateses. En la decisió respecte de l'esmentat nombre poden influir diferents factors: els tipus de famílies i la complexitat dels problemes que s'atendran; l'experiència i habilitat dels professionals; els recursos de suport tècnic per acompanyar o facilitar l'acció social; i, per últim, la qualitat del treball en "microxarxa" (coordinacions fluides, accions del conjunt de professionals que interveuen, fluïdesa en la comunicació, etc.).

Per establir criteris sobre el nombre de professionals també cal distingir que les tasques de l'acció social requereixen un temps "directe" d'atenció a les persones i un altre d'"indirecte". Perquè, si bé és cert que gran part del treball consisteix a atendre directament les famílies –principalment mitjançant la realització d'entrevistes–, hi ha un sens fi d'activitats com la coordinació amb altres serveis i professionals, l'elaboració de plans de treball, la redacció d'informes, supervisió, gestió, etc., que es consideren indirectes, però que actuen en benefici de les persones ateses, per la qual cosa són fonamentals per realitzar una atenció de qualitat.

Fruit de l'experiència acumulada en la prestació del servei d'atenció social es podrien establir certs valors mitjans que, de manera aproximada, defineixen les bases de la dedicació a l'acompanyament de famílies:

- a. El temps d'atenció directa a les persones, nens/es i famílies (és a dir, l'acció que s'estableix cara a cara, on el subjecte atès està present –generalment entrevistes–) es pot estimar entre 30-40 minuts segons el cas, el professional i el tipus o funció de l'entrevista.



- b. L'atenció indirecta que es genera en cada cas (totes aquelles activitats arran del treball directe –pla de treball, registre, gestions, coordinacions, avaluació–) es pot situar en una relació 1:1 (60 minuts d'atenció indirecta per cada 60 minuts d'atenció directa) o fins i tot en alguns casos en una relació 3:2 (90 minuts d'atenció indirecta per cada 60 minuts d'atenció directa).

Els temps recomanats no poden quedar delimitats de forma efectiva sense incorporar altres variables que cal considerar com ara:

- Intensitat del risc social identificat pel professional.
- La freqüència establerta en la negociació o seguiment del pla de treball.
- Les necessitats, evolució i intensitat de la intervenció social.

Correspon a cada entitat establir el nombre de professionals que necessita en funció dels seus perfils i les característiques dels destinataris i participants de l'acció social. Atenent als processos establerts en aquest document, el seguiment d'una família requereix un nombre d'entrevistes i accions que s'orientin a la qualitat de l'acompanyament, que es poden situar entre 7 i 10 hores/any. Malgrat això, no es pot extrapolar aquesta dada per realitzar un càlcul global, ja que no requereix la mateixa dedicació ser referent principal o no ser-ho i que, en promoure l'acció en xarxa, en moltes ocasions l'acompanyament és compartit amb altres serveis i pot no caldre tanta intensitat d'accions directes.

Es pot assenyalar que els processos d'acompanyament social a famílies no són homogenis en tots els contextos. Aquesta circumstància pot generar distorsions en les indicacions donades encara que les consideracions presentades i el contrast que hem realitzat amb diferents professionals dels serveis socials ens porten a indicar que els professionals difícilment podran realitzar una acció social que asseguri l'acompanyament personalitzat, si atenen més de 200 o 225 famílies per curs.

6.3 Recomanacions per assegurar la qualitat professional

La formació contínua dels professionals que treballen desenvolupant el Programa CPI s'ha d'entendre com un dels principis bàsics per assegurar-ne la qualitat. La millora de l'aprofitament del programa i de l'acció socioeducativa, desenvolupada a les entitats, ha de recolzar en processos de formació, intercanvi d'experiències, supervisió, reflexió i proposta d'innovacions. En aquest sentit, el programa pot ser un espai privilegiat per articular i promoure aquest tipus d'iniciatives.

S'ha d'emfasitzar la necessitat que els serveis i els seus professionals revisin les seves pràctiques i els seus procediments. És necessari, doncs, garantir la supervisió externa de l'acció social com espai de formació i renovació, ja que es caracteritza per ser un àmbit de reflexió sistemàtica sobre aquesta, sense complir funcions de control. S'entén per "metatreball", situat en la interfície entre la formació i el suport professional. Té com a objectiu revisar el quefer professional, els sentiments que l'acompanyen, així com contrastar els marcs teòrics amb la pràctica teòrica dels professionals (Puig, 2011).



7

Avaluació de l'acció social

Les característiques de l'acció social comporten una intervenció professional basada en l'avaluació continuada al llarg de tot el procés: acompanya cada una de les seves fases i es realitza simultàniament a les accions planificades. L'avaluació, com a final d'un període o resum dels resultats, aporta informació sobre el funcionament i èxit del treball social i els subprogrames, en relació amb la seva capacitat per respondre davant les situacions de vulnerabilitat o exclusió social. A més, en tant que permet l'ajustament de les accions planificades al llarg de tot el procés, constitueix una eina que garanteix la qualitat i personalització de l'acció social, en la mesura que adapta i optimitza els recursos utilitzats en cada cas.

L'avaluació de les intervencions amb els nens, les nenes i les seves famílies té com a funció aprofundir en la realitat i el context de la intervenció, seguir el treball planejat i proposar canvis i innovacions en el propi procés. És una activitat fonamental de l'acompanyament de cada cas que té entitat en si mateixa. Una activitat que possibilitarà l'avaluació de l'acció social global en tant que activitat professional realitzada dintre del Programa CPI.

A nivell general, cal assenyalar que l'avaluació de l'acció social ha de considerar les recomanacions bàsiques següents:

- A l'inici del procés les parts implicades reconeixen la necessitat de realitzar una avaluació contínua i una altra de final; dues activitats a les quals es comprometen. Aquest compromís inclou l'avaluació com un aspecte més de la coresponsabilitat de l'acció social.



- El compromís de l'avaluació es podrà dur a terme si els objectius han estat prèviament acordats entre el professional, la família i el nen, nena o adolescent (si, per la seva edat, pot assumir certs compromisos).
- Els participants en l'avaluació de la intervenció són el nen, la nena, la seva família, el professional referent i altres possibles agents relacionats amb les accions programades en el pla de treball.
- La millora dels objectius plantejats en la intervenció han de contemplar indicadors (quantitatius i qualitatius) que recullin tant dades objectivables, com per exemple "nivell de desenvolupament psicològic del nen" o "canvi de patrons de relació", etc. com altres "dades subjectives", referides a la percepció que els participants tenen sobre el procés d'intervenció social.

L'avaluació del conjunt de l'acció social que proposa el Programa CPI se centra en dos àmbits complementaris: la implementació/desenvolupament dels procediments de treball previstos i els resultats de l'acció social.

Els procediments d'actuació descrits en el Model d'Acció Social orienten l'avaluació de l'acció social. Com a criteris principals d'avaluació del procés, es pot considerar l'adequació i eficàcia dels procediments d'actuació o d'intervenció tècnica que es descriuen en quatre etapes: avaluació preliminar, programació, execució, avaluació final. Els indicadors principals són:

- Temps mitjà entre la sol·licitud, l'atenció i la derivació a activitats.
- Elaboració de la història social i de l'informe inicial CaixaProinfància.
- Existència de pla de treball negociat.
- Comunicació i coordinació entre professionals.
- Seguiment periòdic del pla de treball.
- El grau de participació i nivell de compliment dels requisits de funcionament per part de les famílies (el nivell d'assistència de les famílies a les entrevistes, els acords assolits, etc.).

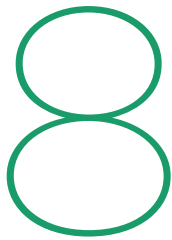
Els resultats d'impacte de l'acció social són avaluats a partir del balanç final o valoració de l'assoliment dels objectius proposats en cada cas. El criteri principal és la valoració del procés seguit, a partir d'una situació inicial valorada

per cada professional referent (treballadors/es socials, educadors/es socials), i pels objectius de treball negociats i reflectits en cada pla de treball, actuant com a criteri complementari la satisfacció mostrada pels participants. Així, els principals indicadors de resultat són:

- El nivell d'assoliment dels objectius proposats i negociats amb les famílies.
- La satisfacció de les persones participants en el programa.

Sent necessari evitar la burocratització en els processos d'avaluació de l'acció social, les entitats hauran de disposar d'eines útils i vàlides a tal efecte. A partir de les quals, a més de poder treballar amb cada família, les entitats hauran de poder valorar globalment en cada curs l'eficàcia de l'acció social i el seu impacte, a partir de l'avaluació del procés dels participants en cada curs, mitjançant la comparació de la situació inicial de vulnerabilitat dels participants (factors i nivells de risc) detectada en l'informe inicial, amb la situació reflectida en l'avaluació final.





Bibliografía

Alwing de Barros, N., Jiménez de Barros, M. i Quezada de Greppi, M. (1999), *Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social*, Buenos Aires: Editorial Lumen Humanitas.

Ander-Egg, E. (1982), *Metodología del trabajo social*, Barcelona: El Ateneo.

Arija, B. (1999), "Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda", *Cuadernos de trabajo social*, (12), 141-158.

Barrios, L., García Rodríguez, J.N., Llergo Muñoz, A. i Pérez Torres, F.E. (2004), *La Continuidad Asistencial*, 265-282. [Recuperat el 31-05-2012 a: <http://www.conganat.org/seis/informes/2004/PDF/CAPITULO10.pdf>]

Biestek, F.P. (1966), *Las Relaciones del "casework"*, Madrid: Aguilar.

Bleger, J. (1985), *Temas de psicología*, Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

Bleichmar, H. (1999), "Del apego al deseo de intimidad: las angustias del desencuentro", *Aperturas Psicoanalíticas: Revista de Psicoanálisis*, (2). [Disponible a: www.aperturas.org]

Casas Aznar, F. (1991), *Els indicadors psicosocials*, Barcelona: Escola Universitària de Treball Social. Llar del llibre.

Castillo Carbonell, M.A. (2005), *Present i perspectives de futur dels programes socioeducatius en medi obert a les comarques gironines: una avaluació aproximada*, Girona: Universitat de Girona. (Tesi doctoral). [Recuperat el 27-02-2012 a: <http://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/7970/Tmcc.pdf?sequence=1>]

Colomer, M. (1979), "Método de trabajo social", *Revista de Trabajo Social*, (75), Barcelona: Associació d'Assistents Socials de Catalunya.



Comelles, J.M. (2003), "El regreso de lo cultural: diversidad cultural y práctica médica en el siglo XXI", *Cuadernos de psiquiatría comunitaria*, 3, 6-21.

Darder, M. i Vázquez, C. (1998), "La relación en la atención personal", *Revista de Intervención Socioeducativa*, Barcelona: EUES.

De Robertis, C. (1988), *Metodología de la intervención en trabajo social*, Buenos Aires: El Ateneo.

Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social i FEDAIA (dir.), (2009), *Model de prevenció i detecció de situacions de risc social a la infància i l'adolescència*, Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea de Presidència. Direcció de Comunicació. Col·lecció Documents de Treball. Sèrie Benestar Social, (6).

EIA IMSS. Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. (s.d.), *Indicadors. EIA Municipal de Tarragona*, Tarragona: Ajuntament de Tarragona [no publicat].

Escartín Caparrós, M.J. (1997), *Introducción al trabajo social II*, Alacant: Aguaclara.

García García, E., Martínez Segovia, C., Maya González, A.M.^a, Sanz Cuesta, M.^a R., Herrador Bueno, E. i Torner Hernández, Á. (coord.). (2008), *Manual de Intervención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la protección de menores*, Madrid: Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado. [Recuperat el 07-05-2012 a: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/ServALaCiudadania/SSociales/EspInformativos/Especial%20Infancia/Publicaciones/manual.pdf>]

Generalitat de Catalunya. (2010), 14/2010, de 27 de maig, Llei de Drets i Oportunitats de la Infància i l'Adolescència, *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC), 2-06-2010, 42475 - 42536. [Recuperat el 22-03-2012 a: <http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5641/10146047.pdf>]

Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, (2009), *Taxonomía de necesidades básicas en la infancia y la adolescencia e indicadores para su evaluación*, Bilbao: Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. [Recuperat el 08-05-2012 a: <https://www6>].



euskadi.net/r45contss/es/contenidos/informacion/balora/es_doc/adjuntos/taxonomia%20indicadores.pdf]

Grup de Recerca PSITIC. Universitat Ramon Llull. (2011), *Programa Caixa-Proinfància. Modelo de promoció i desenvolupament integral de la infància en situació de pobresa i vulnerabilitat social*, Barcelona: Obra Social "La Caixa".

Houg, M. (1996), *Técnicas de orientación psicológica*, Madrid: Narcea.

Ituarte, A. (1992), *Procedimiento y proceso en trabajo social clínico*, Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Kleinke, C. (1995), *Principios comunes en psicoterapia*, Bilbao: Desclée de Brouwer.

McGoldrick, M. i Gerson, R. (1987), *Genogramas en la evaluación familiar*, Barcelona: Editorial Gedisa.

Minuchin, P. (1986), *Familia y Terapia Familiar*, Barcelona: Editorial Gedisa.

Molleda, E. (1999), La intervención social a partir de una demanda económica en servicios sociales generales, *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Okun, B. (2001), *Ayudar de forma efectiva*, Barcelona: Paidós.

Pérez de Ayala, E. (1999), *Trabajando con familias. Teoría y Práctica*, Saragossa: Editorial Certeza.

Puig Cruells, C. (2006), El proceso metodológico en el trabajo social. Aproximación a la realidad y técnicas de intervención social, *Temario oposiciones del Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social de Catalunya*, 239-250.

Puig Cruells, C. (2008), La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo, *Revista de Servicios Sociales y Política Social. La relación profesional*, (82), 9-27, Madrid: Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social.

Puig Cruells, C. (2010), *La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la Calidad de los Servicios Sociales y el bienestar de los profesionales*, Tarragona: Universitat Rovira i Virigili. Dpt. d'Antropologia, Filosofia i Treball Social. (Tesi doctoral). [Disponible a: <http://www.tdx.cat/>]



Puig Cruells, C. (2011), La supervisión en los servicios sociales: una ocasió para el cuidado profesional y el pensamiento, *Perspectives Socials / Social Perspectives, University of Tennessee*, 13, (1), 169-193.

Rogers, C. (1976), *Psicoterapia contratada en el cliente*, Madrid: Paidós.

Rosell, T. (1998), *La entrevista en el trabajo social*, Madrid: Editorial Euge.

Salzberger-Wittenberg, I. (1970). *La relación asistencial*, Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Sitjà, M. (1988), *Terminologia dels assistents socials*, Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.

Zamanillo, T. (1987), Reflexiones sobre el método en el trabajo social, *Revista de Documentación Social*, (69), Madrid: Cáritas Española.

Zamanillo, T. (1999), "El despertar de nuevas inquietudes", *Comunicaciones del II Foro de Trabajo Social. Pasado, presente y futuro del trabajo social*, Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.





Annex

Recursos i materials

Amb la finalitat que les entitats i els lectors puguin aprofundir en alguns temes, si així ho desitgen, es mostren a continuació una selecció de materials, documents, llibres i pàgines web que poden ser interessants per a l'ampliació de coneixements teòrics sobre la metodologia de l'acció social, la reflexió sobre la situació de la infància a Espanya, l'aproximació a propostes pràctiques d'acció o la facilitació d'eines de referència per als professionals del programa. És evident que podria ser molt més exhaustiva, però el propòsit és començar a obrir algunes rutes sobre les quals els professionals puguin continuar formant-se i enriquint la seva pràctica professional, en l'àmbit de l'acció social en el col·lectiu de nens, nenes i adolescents i les seves famílies en situació de pobresa i vulnerabilitat social.

Alwing de Barros, N., Jiménez de Barros, M. i Quezada de Greppi, M. (1999). *Un enfoque operativo de la metodología de trabajo social*, Buenos Aires: Editorial Lumen Humanitas.

Aquest llibre realitza una proposta metodològica d'acció professional dirigida a treballadors/es socials. S'hi descriuen les etapes del procés metodològic i s'hi proposen tècniques i instruments per dur-la a terme. L'obra es dirigeix a la millora de la pràctica del professional de l'acció social, especialment, treballadors/es socials. Les autores, exdocents a l'Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, presenten una perspectiva realment pràctica i s'orienta des del punt de vista del treballador social en el terreny. Aquesta proposta, reeditada recentment, és una bibliografia ja clàssica en aquesta professió, alhora que ha servit de referent per a l'elaboració del document present. Resulta molt útil per a la consulta quotidiana dels professionals.



Arias, M., Bello, A. i Von Bredow, M. (2010), *La infancia en España, 2010-2011*, Madrid: UNICEF. [Recuperat el 10-05-2012 a: http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/Informe_Infancia_es.pdf]

Informe publicat per UNICEF en el qual figura la situació de la infància a Espanya i, especialment, de la pobresa infantil.

Berciano, M.^{aj}. (coord.). (2011), *Balora. Instrumento para la valoración de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca*, Bilbao: Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. [Recuperat el 10-05-2012 a: https://www6.euskadi.net/r45contss/es/contenidos/informacion/balora/es_doc/adjuntos/Balora%20C.PDF]

Aquest document marca els procediments de detecció i intervenció de situacions de risc i desemparament per ser aplicat pels serveis socials municipals, els serveis socials territorials d'Atenció i Protecció a la Infància i Adolescència de la Comunitat Autònoma Basca.

Brazelton, T.B. i Greenspan, S.I. (2005), *Las necesidades básicas de la infancia. Lo que cada niño o niña precisa para vivir, crecer y aprender*, Barcelona: Graó.

En aquest treball, els autors identifiquen set necessitats bàsiques de la infància des de la perspectiva de la seva pràctica professional –des de la pediatria i la psiquiatria infantil– i a partir dels seus estudis en els camps esmentats: la necessitat de relacions afectives estables; la necessitat de seguretat, regulació i protecció física; la necessitat d'experiències adequades a les diferències individuals; la necessitat d'experiències adequades a l'etapa de desenvolupament; la necessitat d'establir límits, estructura i expectatives; la necessitat de comunitats estables i de continuïtat cultural; protegir el futur. Es presenta com una guia interessant per a mares, pares, mestres d'infantil, jutges, treballadors/es socials, responsables de



planificació política, i totes aquelles persones involucrades i preocupades pel benestar infantil.

Brullet, C. i Gómez-Granell, C. (coord. científica); Buerba, N. (coord. tècnica); Arroyo, L., Ballestin, B. i Brullet, C. et al. (equip d'investigació), (2008), *Malestares: infància, adolescència y familia*, Barcelona: Graó - CIIMU. Institut d'Infància i Món Urbà.

Llibre que recull diferents investigacions sobre diferents problemàtiques de la infància i famílies en el marc del III Informe CIIMU (Institut de la Infància i Món Urbà). Alguns dels temes que s'hi tracten són: conciliació vida laboral i familiar; l'adolescència; relacions entre família i escola; pobresa infantil; justícia juvenil; mediació familiar o estudi de l'estructura i els canvis sociodemogràfics recents a Espanya.

Diputació de Barcelona. Àrea de Benestar Social i FEDAIA (dir.), (2009), *Modelo de prevención y detección de situaciones de riesgo social en la infancia y la adolescencia*, Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea de Presidència. Direcció de Comunicació. Col·lecció Documents de Treball. Sèrie Benestar Social, (6).

Aquest document és fruit d'un treball conjunt entre els serveis municipals, entitats d'iniciativa social, la Diputació de Barcelona i FEDAIA (Federació d'Entitats d'Atenció i Educació a la Infància i l'Adolescència). La configuració d'aquest model d'acció és interessant perquè proposa l'adaptació a la realitat de cada municipi i impulsa la creació de xarxes d'entitats i professionals de prevenció i atenció a la infància i l'adolescència en la realitat catalana.

Diversos autors. (2010), "Supervisió en Treball Social", *Revista de Treball Social (RTS)*, (189), editada pel Col·legi Oficial de Treballadors Socials de Catalunya.

Es tracta d'una revista monogràfica sobre la importància de la supervisió en la pràctica dels professionals de l'acció social. S'hi troben cinc



articles d'alt interès, que poden orientar tant en la detecció de la necessitat de supervisió com en la posada en marxa d'espais que permetin la reflexió distanciada de l'acció.

Escartín Caparrós, M.J. (1997), *Introducción al trabajo social II*, Alacant: Aguaclara.

Segona part de l'obra *Introducción al Trabajo Social*. És un llibre dedicat al treball social individual i familiar, principals usuaris de les entitats. Recull, interrelaciona i sistematitza elements teòrics i pràctics per a la intervenció social. És un llibre que exposa amb gran claredat processos a seguir en la intervenció professional i resulta molt útil conceptualment. Les seves propostes d'exercicis poden resultar de gran interès per a formacions internes de les entitats.

Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil: www.fapmi.es

Federació a la qual pertanyen les següents associacions dedicades a la prevenció del maltractament infantil en diverses ciutats espanyoles (Barcelona, Sevilla, Múrcia, Madrid, Valladolid, Pamplona, Oviedo, Sant Sebastià, Santander). Conté publicacions, estudis, notícies sobre aquesta temàtica que poden ser d'interès de consulta.

García García, E., Martínez Segovia, C., Maya González, A.M.^a, Sanz Cuesta, M.^a Rosario, Herrador Bueno, E. i Torner Hernández, Á. (coord.), (2008), *Manual de Intervención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid para la protección de menores*, Madrid: Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado. [Recuperat el 07-05-2012 a: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/ServALaCiudadania/SSociales/EspInformativos/Especial%20Infancia/Publicaciones/manual.pdf>]

Aquest manual sorgeix en el marc del Plan de Atención Integral a la Infancia y la Adolescencia, aprovat el 2005 i promogut per l'Ajuntament de



Madrid. El document pretén dotar d'estratègies i eines els professionals dels serveis socials de l'Ajuntament de Madrid, per a la intervenció en casos de desprotecció de menors. Es concreta la forma d'organització dels professionals i els procediments bàsics a desenvolupar i recursos a utilitzar pels serveis socials de la ciutat, per atendre les necessitats de la infància en desprotecció i millorar la qualitat de la intervenció.

GenoPro – Programa de Árboles Familiares: <http://www.genopro.com/es/>

Programa gratuït d'utilitat per a l'acció social per elaborar genogrames familiars, una de les eines recomanades per realitzar la història social.

Gobierno Vasco. (2006), *Diagnóstico e intervención social. Herramienta informática para el trabajo social*, Victoria: Central de publicaciones del Gobierno Vasco - Victoria Gasteiz. [Recuperat el 01-02-2012 a: http://www.euskadi.net/r332288/es/contenidos/libro/diagnostico_1_soc/es_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf]

Aquest document es divideix en dues parts. La primera descriu el procés metodològic de treball dels serveis socials de base del País Basc. La segona presenta l'eina informàtica utilitzada per recollir les dades i tots els procediments que requereix l'acció social duta a terme des d'aquest servei. Aquesta aplicació informàtica es va posar en funcionament el 2005 des del Departamento de Justicia, Empleo y Seguretat Social del Govern Basc, i la podem qualificar de gran utilitat per facilitar el treball dels professionals de treball social en tres àmbits: per elaborar el diagnòstic; per potenciar l'atenció integral, personalitzada, continuada i de qualitat a les persones incloent-hi sistemes d'avaluació; i, finalment, a nivell institucional, ja que implica la millora d'instruments de coordinació interinstitucional.

Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales. (2009), *Taxonomía de necesidades básicas en la infancia y la adolescencia e indicadores para su evaluación*, Bilbao: Gobierno Vasco. Departamen-



to de Empleo y Asuntos Sociales. [Recuperat el 08-05-2012 a: https://www6.euskadi.net/r45contss/es/contenidos/informacion/balora/es_doc/adjuntos/taxonomia%20indicadores.pdf]

Proposta teoricopràctica del Govern Basc sobre la mesura de les necessitats bàsiques en la infància i l'adolescència i la seva avaluació mitjançant indicadors. El document perfila cinc àmbits de necessitat (necessitats físiques, de seguretat, emocionals, socials, cognitives) i proposa indicadors d'avaluació segons aquests àmbits i en funció de l'edat del menor (0-2, 3-4, 5-9, 10-14, 15-18 anys).

González Menéndez, A., Fernández Hermida, J.R. i Secades Villa, R. (coord.), *Guía para la detección e intervención temprana con menores en riesgo*, Gijón: Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias. [Recuperat el 10-01-2012 a: <http://www.pnsd.msc.es/Categoria2/publica/pdf/MenoresRiesgo.pdf>]

Aquest document ha estat elaborat pel Colegio de Psicólogos del Principado de Asturias, amb la col·laboració de la Delegació del Govern per al Pla Nacional sobre Drogues. Aquesta publicació ofereix pautes per a la detecció de situacions de risc en nens, nenes i adolescents, tant referits a problemes de salut mental com al consum de substàncies addictives. Planteja una intervenció en diversos àmbits (l'escola, els serveis socials, els serveis d'atenció primària, serveis de salut mental, el sistema judicial, etc.), així com diferents nivells d'intervenció: familiar, individual, escolar o combinada. Resulta de gran interès per als educadors/es d'acolliment residencial.

Institut d'Infància i Món Urbà: <http://www.ciimu.org/>

Pàgina web que conté diferents publicacions i recursos al voltant de temes d'infància, adolescència, família i polítiques socials. És una institució en la qual participen diferents organismes: Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona, Universitat de Barcelona, Universitat Autònoma de Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya.



López Sánchez, F. (coord.), Bernal, J. i Bueno, B. et al. (2007), *La Escuela infantil: observatorio privilegiado de las desigualdades*, Barcelona: Graó.

El llibre planteja l'escola infantil com un lloc privilegiat en el qual detectar situacions de desigualtat en la infància i detecció de riscos o situacions d'exclusió social. Es tracten diferents aspectes que cal observar, així com també es proposen orientacions, recomanacions i propostes de formes d'intervenció educatives adequades en aquestes situacions.

López, F. (1995), *Necesidades de la infancia y protección infantil 1. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos*, Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

Obra que forma part d'una col·lecció de publicacions del ministeri d'Afers Socials sobre Programas de Mejora del Sistema de Atención Social a la Infancia-SASI. És un estudi dirigit a professionals que treballen en l'àmbit de la infància en dificultat social, que té com a objectiu caracteritzar les necessitats de la infància en diferents etapes del seu desenvolupament. També proposa criteris educatius i d'intervenció, que permeten als professionals contextualitzar les necessitats en els diversos entorns (família, escola, carrer...) on es desenvolupen els nens/es. Centra la seva anàlisi en: el coneixement de les necessitats psicobiològiques, cognitives, emocionals, socials –i en la satisfacció de les esmentades necessitats–; algunes propostes de prevenció; la identificació dels riscos que poden produir-se.

Martín Muñoz, M., Miranda Barandalla, M.F i Vegas Andalur, A. (1996), *Manual de Indicadores para el diagnóstico social*, Sant Sebastià: Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Partint de la pràctica professional proporciona instruments tècnics per a la valoració i diagnòstic socials. Sistematitza les necessitats bàsiques: informació, habilitats socials, autonomia física i psíquica, relació convivencial, organització de la unitat convivencial, formació, treball, nivell econòmic,



vivenda, participació i acceptació social. Assenyala indicadors socials per a cadascuna i el procés d'elaboració del diagnòstic social. Elabora una tipologia de diagnòstic social: situació deficitària conjuntural, situació deficitària de llarga durada, situació d'exclusió social, situació de desavantatge social, situació de marginació. Facilita, especialment, l'exercici dels treballadors/es socials per a precisar i millorar les seves intervencions. Vegeu també, document sintètic de M. Martín Muñoz. [Recuperat el 08-05-2012 a: <http://webpages.ull.es/users/ctinobar/1docencia/Poltsociale/MAITE.pdf>]

Martin-Quintana, J.C. i Cabrera Casimira, E., (2012), Modelo componencial para evaluar a las familias en situación de riesgo psicosocial. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Ponència impartida en el marc de la Jornada sobre innovacions en la intervenció psicosocial en famílies amb risc d'exclusió a la Universidad Pontificia de Comillas a Madrid el dia 13 de setembre de 2012.

El model componencial entén el risc com un components més, no únic, per avaluar els recursos i fortaleces de les famílies que estan en situació de risc psicosocial. El model inclou la valoració d'elements de protecció, vulnerabilitat i resiliència dels menors. Una aplicació informàtica del model componencial permetrà tenir una representació gràfica de la incidència dels esmentats factors.

Puig Cruells, C. (2011), "La supervisión en los equipos de Servicios Sociales. Entre la formación y el apoyo a sus profesionales". Revista *Educação Skepsis, Formación Profesional*, III, (2), 1979-2006. [Recuperat el 16-05-2012 a: <http://www.academiaskepsis.org/app/revista/5/388447puigcarmina19792006.pdf>]

En aquest número de la revista pedagògica *Educação Skepsis*, es tracta la importància de la supervisió en la pràctica dels professionals de l'acció social. S'hi troba un article d'alt interès professional. S'hi descriuen processos de supervisió social i d'autocures professionals.



Segado Sánchez-Cabezudo, S. (2011), *Nuevas tendencias en trabajo social con Familias. Una propuesta para práctica desde el empowerment*, Madrid: Editorial Trotta, Colección Estructuras y Procesos. Ciencias Sociales.

Llibre que situa, des de la perspectiva de l'empoderament, una proposta per al treball social amb famílies. Es planteja la seva aplicació pràctica impulsant un plantejament integral i integrador.

Vélaz de Medrano Ureta, C. (coord.). (2009), *Educación y protección de menores en riesgo*, Barcelona: Ed. Graó.

Obra que recull aspectes teoricopràctics per al treball interdisciplinar per a la protecció, inclusió i educació de menors en risc d'exclusió, maltractament o conflicte social; amb especial èmfasi envers una perspectiva comunitària. També és interessant per la seva anàlisi sobre les estratègies per a la prevenció del consum de drogues en la població infantil i juvenil.



Obra Social "la Caixa"