

Suposizio praktikoak gizarte-langintzan: ebazpenerako diseinua*

Charo Ovejas

Lan Harreman eta Gizarte Langintza Fakultatea,
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)
charo.ovejas@ehu.eus

Ainhoa Berasaluze

Lan Harreman eta Gizarte Langintza Fakultatea,
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)
ainhoa.berasaluze@ehu.eus

Gizarte-langintzan suposizio praktikoak esku-hartze profesionalaren inguruan hausnartzea ahalbidetzen duten tresna teoriko-praktikoak dira. Hortaz, interesa daukate, bai eremu akademikoan eta baita eremu profesionalean ere. Eremu akademikoari dagokionez, irakaskuntza-ikaskuntza metodologia aktiboen gauzapenean lagungarriak dira. Eremu profesionalean aldiz, praxiaren hobekuntzarako eta prozesu hautatzaileen prestakuntzarako interesgarriak dira. Artikulu honek, hurbilpen kontzeptuala egin ondoren, suposizio praktikoen garapenerako beharrezkoak diren bi elementuei heltzen die, eredu teorikoari eta prozesu metodologikoari, hain zuzen ere. Hori guztia oinarri izanik, ebazpenerako diseinu proposamen bat egiten da eta ondoren, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren testuinguruan, suposizio praktiko zehatz baten aplikazioa garatzen da.

GAKO-HITZAK:

Suposizio praktikoa, gizarte-langintza, eredu teorikoa, prozesu metodologikoa.

Los supuestos prácticos en trabajo social son instrumentos teórico-prácticos que permiten la reflexión en torno a la intervención profesional. En este sentido, son de interés en el ámbito académico para el desarrollo de metodologías activas de enseñanza-aprendizaje y, en el ámbito profesional, para la mejora de la praxis y la preparación de procesos selectivos. El artículo aporta una aproximación conceptual a los supuestos prácticos para posteriormente hacer hincapié en los dos elementos necesarios para su abordaje: modelo teórico y proceso metodológico. Con base en ello, se propone un diseño para su resolución, así como la aplicación a un supuesto concreto en el contexto del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

PALABRAS CLAVE:

Supuesto práctico, trabajo social, modelo teórico, proceso metodológico.

* Este artículo se publicó en castellano en el nº 68 de esta misma revista, bajo el título “Supuestos prácticos en trabajo social: diseño para su resolución” (<https://doi.org/10.5569/1134-7147.68.01>).

1. Hasierako premisak

Gizarte-langintzan suposizio praktikoak esku-hartze profesionalaren inguruan hausnartzea ahalbidetzen duten tresna teoriko-praktikoak dira. Horri dagokionez, artikulu honetan aurkezten den proposamena argitzeko, beharrezkoa da zenbait ohar eta azalpen ematea, honako premisa hauetan barne hartzen direnak:

- Gizarte-langintzan suposizio praktikoak ebazteko esku hartzeko estrategia zuzenduko duen hausnarketa teoriko-praktikoa egin behar da. Esperientzia profesionala balio gehigarri bat da, “ezagutza praktikoak” ematen dituen, baina ez da nahikoa. Suposizioak lantzeko, aldez aurreko eta eguneratutako ezagutza teorikoak izan behar dira, eredu teorikoei, metodologiari eta esku hartzeko teknikei, lege-esparruari, testuinguru instituzionalari, baliabideei eta abarrei buruzkoak. Zentzu horretan, artikuluan zehar, erreferentzia bibliografikoak emango dira, laguntza-material gisa.
- Suposizio praktikoak esku-hartze profesionalaren diseinu teorikoari egiten dio erreferentzia, eta ez esku-hartze profesionalari berari. Suposizioen ebazpenean, esperientzia profesionala indargune bat izan daiteke, baina ahultasun ere bihur daiteke eguneroko jardun profesionala suposizioaren diseinuarekin erkatzen bada. Zentzu horretan, garrantzitsua da aintzat hartzea suposizio praktiko bat ebazteko informazio eskasarekin erabakiak hartu behar direla, eta batzuetan, baita oso argia ez denarekin ere. Hortaz, ebazpenean aurrera egiteko, zenbait alderdi auresuposatu beharko dira, esplizitu eginez.
- Gizarte-langintzako esku-hartze profesional guztietan, eta, beraz, suposizio praktikoan, diziplina-espezifikotasuna¹ kontuan hartu behar da. Suposizio praktikoak ez da gizarte-langintzaren bitarteko eskusiboa, beste profil profesional batzuetan ere erabiltzen da (gizarte-hezkuntza, psikologia, etab.). Hori dela eta, suposizio praktikoaren ebazpenak espezifikotasun profesionala zehaztu behar du. Hori horrela, gizarte-langintzan, esku-hartzearen diseinuak integrala izan behar du, baliabideen kudeaketa eta izapidetzea gaindituz. Xedearen askotariko dimentsioak kontuan izan behar ditu, baita osatzen duten arloen aniztasuna ere. Gainera, ikuspegiak globalizatzailea izan behar du: dimentsio pertsonala (indibiduala/familiarra) nahiz kolektiboa (taldekoa/komunitarioa) barne hartuz.
- Suposizio praktikoak interesgarriak dira bai hautaketa-prozesuak prestatzeko (EPE, lan- poltsak, etab.); izan ere, esku-hartze profesionalaren diseinuarekiko hurbilketa teoriko bat eskaintzen da, ezagutza teoriko-praktikoak

¹ Gizarte-langintzaren diziplina-espezifikotasunaren definizio on bat Teresa Zamanillo gizarte-langintzako katedratikoaren lan- bilduman aurki dezakegu (2018).

egituratzea ahalbidetzen duena, eta baita, horren bidez, azterketei eta ebaluazio-probei² aurre egiteko ere. Kasu honetan, suposizioak ebazteko, legegintzako ezagutza teorikoak (berariatzko gaikuntza), Administrazio zehatzaren eskumenei buruzko ezagutzak eta lortu nahi den lanpostuaren eginkizun eta lanei buruzkoak ere behar dira. Horrez gain, lagungarria izan daiteke erakundeak sistema informatikoen bidez ezarritako jarduketa-prozedurak ezagutzea.

Gogoeta horietatik abiatuta, artikulu honek hurbilpen kontzeptuala egiten du suposizio praktikoekiko, eta ondoren, garapenerako beharrezkoak diren bi elementuei heltzen die: eredu teorikoari eta prozesu metodologikoari. Hori guztia oinarri, ebazpenerako diseinu proposamen bat egiten da eta ondoren, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren (GZES) testuinguruan, suposizio praktiko zehatz baten aplikazioa garatzen da.

2. Suposizio praktikoaren kontzeptualizazioa

Suposizio praktiko bat egoera baten (benetakoa edo hipotetikoa) simulazio bat da, esku-hartze sozialeko ohiko egoera bat edo gehiago barne hartzen duena. Praktika profesionaleko egoera batetik abiatuta egiten da, erreferentziako esparru instituzional batekin, eta hobetzeko esku-hartze profesionala gomendatzen den egoerak jartzen ditu agerian: ondoez psikosoziala, kalteberatasuna, arriskua edo babesgabetasuna, gizarte-bazterketako prozesua, etab.

Suposizioa tresna analitikoa da, zatitan bana daiteke, eta hausnarketa ahalbidetzen du zalantzazko konponbidea duen egoera bati buruz; esku-hartze profesionala modu sekuentzialean kontaktzen duen baliabidea da. Francisco Garcíaen arabera, hau da suposizio praktikoaren definizioa:

Istorio sozial oso baten (benetakoa edo hipotetikoa) gainean eragiten duen baliabidea, egoera sozial baten aurrean gauzatuko litzatekeen esku-hartze profesionala modu sekuentzialean kontaktzen duena. Egoera aldagaien multzo batek zehazten du, non arazo edo beharizan sozialak identifikatu edo tartean dauden, eta gizarte-langileak horri erantzuteko estrategiak eta konponbideak planteatuz (García, 2001: 134).

Suposizio praktikoaren ebazpenaren funtsezko alderdia barne koherentzia da, hauek eskatzen

² Hautaketa-probei dagokionez, gogoratu behar da epaimahai kalifikatzaile edo batzorde ebaluatzaile bakoitza bakarra eta errepikaezina dela, eta proba motei eta zuzenketa-irizpideei buruz erabakitzeko ahalmena du. Proba praktikoaren artean, suposizio bat osorik ebaztea aukera bat besterik ez da. Izan ere, Euskal Autonomia Erkidegoan eginiko azken azterketetan, proba gehienak suposizioen ebazpenaren faseren bati buruzko galderetan ardaztu dira; adibidez: “Adierazi eskaera esplizituak eta implizituak”; “Osatu genograma”; “Adierazi zer informazio lortu beharko litzatekeen”; “Osatu diagnostiko soziala”; “Diseinatu esku hartzeko plana”; “Zein diru laguntza eta baliabide sozial aplika daitezke suposizio honetan?”; etab.

dituena: esku-hartze logikoa (aldata nahi den errealtate sozialari lotutako gauza, gertakari edo ideien kateatze erregularra eta zentzuzkoa), arrazionala (arrazoizkoa; hau da, pentsamendu, sentimendu eta ekintza bati lotua, esperientziaren datuekiko eta analisiaren antolaketa- printzipioekiko koherentea) eta elarrekin erlazionatua (zati, fase, etapan arteko korrespondentziarekin).

Halaber, suposizioaren ebazpenean barne hartzen diren edukiek baldintza hauek bete behar dituzte:

- Gaur egungoak izan, legediaren eta baliabide sozialen aldetik, eta egoera sozialei, eredu teorikoei eta abarrei dagokienez.
- Egokiak izan, suposizioa ebazteko beharrezko ezagutzak soilik barne hartuta, beharrezkoa ez den informazioa saihestuz.
- Bideragarriak izan, planteatzen diren esparru instituzionala aintzat hartuz beti.
- Teknikoak eta profesionalak izan, diziplina- ezagutzak eta -edukiak barne hartuz.

Arestian aipatu denez, suposizio praktikokoak interes bereizikoak dira irakaskuntzarako nahiz esparru profesionalerako, horien bidez harremanetan jartzen baitira teoria eta praktika, ekintza eta hausnarketa. Hala ere, garatzen diren esparruaren arabera, zentzu ezberdina izango dute:

- Esparru akademikoan, suposizio praktikoa tresna pedagogiko bat da. Helburu bikoitza du: esku- hartze profesionala ikasgelara hurbiltzea eta eskumen kognitiboak, prozedurakoak eta jokabidekoak garatzea (jakitea, egiten jakitea eta izaten jakitea). Esparru horretan, suposizio praktikokoak ikasgaietako ariketen eta ebaluazio-proben parte dira.
- Esparru profesionalean, suposizio praktikoa tresna operatibo bat da. Esku hartzeko prozesuaren elementuak aztertzea ahalbidetzen du, erreferente teoriko batetik, jardun profesionala hobetzeko xedearekin. Esparru horretan, suposizio praktikokoak etengabeko prestakuntzako tresna bihurtzen dira, eta interes berezia dute profesionalen gainbegiraketa prozesuetan.

Suposizio praktikoko motei dagokienez, konplexutasun-maila eta ekintza profesionaleko estrategiaren zehaztapen maila aintzat hartuta, hiru tresna bereizten dira: plana, programa eta proiektua, zeinak esku-hartzearen maila estrategikoa, taktikoa eta operatiboa islatzen dituzten. Suposizio praktikoko baten erreferentzia egin diezaieke maila estrategikoko ezberdinei; hala ere, ohikoena da proiektuei erreferentzia egitea, egoera jakin baten gaineko esku-hartzeari, ekintza eta zeregin³ batzuen bidez garatuko dena.

³ Proiektu sozialen formulaziorako eskuliburu on bat Gustavo García eta José Manuel Ramírezena da (2006).

Bestetik, erreferentzia gisa eguneroko jardun profesionala hartuz, eta horrekin, esku-hartzearen oinarriko mailak, bi suposizio mota bereiz daitezke: indibiduala/familiarra eta taldekoa/komunitarioa.

Batzuetan mistoa ere izan daiteke, aurreko biak barne hartuz. Sektorekoak ere izan daitezke, behar sozial zehatzak dituzten kolektiboek buruzkoak, eta babes sozialeko sistemetara lotutakoak ere bai, bi kasuetan egoera indibidual/familiarreki eta kolektiboek helduz.

Esku-hartzearen mailak bazter utzita, pertsonari zuzendutako arreta osotasunetik egin behar da, ikuspegi komunitarioa txertatuz. Egokiena dimentsio anitzeko esku-hartzea da, dimentsio indibidual/familiarrekin batera, dimentsio kolektiboa ere aintzat hartuz, eta horrekin, baita egoera soziokomunitarioak ere: sare pertsonala, familiarra eta soziala.

Artikulu honetan aurkezten den proposamena edozein suposizio praktikori aplikatu ahal zaion diseinua eskaintzen du, adierazitako motak gorabehera. Hala ere, beharrezkoa da beti esku-hartzearen maila bakoitzeko berezitasunak aintzat hartzea⁴.

3. Elementu osagarriak: eredu teorikoa eta prozesu metodologikoa

Suposizio praktikoen ebazpenerako, eredu teorikoa eta prozesu metodologikoa ezinbesteko elementuak dira. Prozesu metodologikoa instrumental den bitartean, eredu teorikoak aukera ezberdinen arteko hautaketa bat dakar, gizarte-langintzako printzipio eta balioekin bat. Bi elementuak elkarri lotuta daude; izan ere, garapen metodologikoko edozein prozesutan erreferentziako eredu teoriko bat aintzat hartu behar dugu.

Eredua eta metodoa elementu osagarriak eta banaezinak dira jardun profesionalean, biak ezinbestekoak, baina urriak modu isolatuan erabiltzen badira: ezin da eredu teoriko bat erabili prozesu metodologiko batean sartu gabe, eta ezin da prozesu hori gauzatu erreferentzia gisa eredu bat hartu gabe (Campanini eta Luppi, 1995: 17).

Gizarte-langintzako oinarriko metodoa ikuspegi teoriko batetik aplikatzea da, hain zuzen, proposatzen den diseinuaren bereizgarria⁵. Prozesu metodologikoaren fase bakoitzaren orientazioa eta

⁴ Esku-hartze maileri buruz sakontzeko, erreferente bibliografiko hauek interesekoak izan daitezke: maila indibidual/familiarerako, Tomás Fernández eta Laura Ponce de León (2018); taldeko mailarako, Teresa Zamanillo (2008); eta komunitarioerako, Enrique Pastor (2015).

⁵ Metodologiarekin batera, eredu teorikoa ezinbesteko erreferentzia da suposizio praktikoen ebazpenean. Gizarte- langintzako suposizio praktikoei buruzko eskuliburuak —klasikoek nahiz oraingoek— orientazio metodologiko egokia eskaintzen dute; hala ere, eredu teorikoa ez da erreferente bat horren aplikazioan (García, 2001; Mosquera, 2014; García, 2015; Aliseda, 2019).

1. koadroa. Suposizio praktikoaren ebazpenerako proposamena



Iturria: Guk geuk egina.

edukia erabiltzen duten profesionalen kontzeptzioak eta ideologiak baldintzatzen dute, esku hartzeko lineak eta estrategiak zehaztuz, hautatutako ereduarekin bat datozenak. Horiek horrela, suposizio praktikoak lantzeko, bi elementuak aintzat hartu behar dira, ebazpenerako diseinuan sartuz, 1. koadroan jasotzen den bezala.

3.1. Eredu teorikoa

Eredu teorikoa gida bat da, eraikuntza arrazional bat, errealitate sozialaren eta esku-hartze profesionalaren interpretazioan orientatzen duena, praxiari koherentzia emanez eta helburuetan nahiz jarduketan-lerroetan orientatuz. Horri dagokionez, hau esaten du Viscarret-ek:

Gizarte-langintza, ereduaren kontzeptuak osotasunean, unitate batean, hartzen ditu esku-hartze sozial batean parte hartzen duten alderdi guztiak: alderdi teorikoak, metodologikoak, funtzionalak eta filosofikoak, jardun profesionala gauzatzeko modu zehatz bati dagozkionak [...] eredu profesionalak aurrean duen errealitatea eta arazoa azaltzeko lagungarria da, eta era berean, gidari gisa balio du ekintzaren eraginkortasuna ebaluatzeko (Viscarret, 2009: 300).

Seguru asko, gizarte-langileek gehien erabilitako eredu teorikoak eredu psikosoziala eta eredu sistemikoa izan dira⁶; eta kasuen kudeaketarako sistemak, bere aldetik, eragin handiagoa izan du gizarte-zerbitzuen sistemari⁷.

Hori horrela, eredu teorikoa gizarte-langileak lan egiten duen testuinguru instituzionalari lotutako faktoreek baldintza dezakete. Zentzu horretan, bereziki oposizio edo hautaketa-probetan, beharrezkoa da suposizio praktikoa garatzen den erakundeak proposatutako arreta-eredua ezagutzea. Horregatik guztiagatik, Euskal Autonomia

Erkidegoaren (EAE) testuinguruan, interesgarria da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren eredu ezagutzea. Halaber, ezinbestekoa da EAEko Gizarte Zerbitzuen 2008ko Legeak horri buruz zer dioen jakitea.

Lege horren printzipioak eta eredu aztertzen badira, egiaztatzen da Euskal Autonomia Erkidegoan pertsona oinarri duen arreta-eredu baterantz aurrera egin nahi dela. 7. artikuluan, berariaz adierazten da “arreta pertsonala eta integrala”, eta 8. artikuluan, arretarako eta esku-hartzerako ereduari buruzkoan, ikuspegi komunitarioa eta arretarako hurbiltasuneko nabarmentzen dira. Eredu hori, eremu soziosanitarioari eta nagusien eta dibertsitate funtzionala dutenen arretari bereziki lotuta egon den arren, gaur egun, aztertutako gizarte-zerbitzuen legean egoteaz gain, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuetan ere presente dago.

Ereduan⁸ sakontzeko asmorik gabe, jarraian, ikuspegi teoriko horrek praxi profesionalari eskaintzen dizkion ideia batzuk jasotzen dira, suposizio praktikoaren ebazpenerako orientazio gisa balio dutenak. Zentzu horretan, arretaren pertsonalizazio eta individualizaziotik abiatzen da, eta artatutako pertsonen rol aktibo eta protagonista sustatzea xede du, haien autodeterminazioa, autonomia eta aldaketarako motibazioa indartuz. Hori guztia pertsonarekiko harreman horizontaletik, lagunduz, babestuz eta orientatuz. Horretarako, beharrezkoa da indargune eta gaitasunetatik lan egitea, eta ez hainbeste gabezia eta ahultasunetatik. Baliabide sozialekin batera, baliabide pertsonalak indartu behar dira, parte-hartze aktiboa eta erabaki-hartzea prozesu osoan zehar sustatuz. Gainera, esku-hartzeak integrala eta koordinatua izan behar du.

Eredu horrek eragin garrantzitsua izan du gizarte-langintzaren garapenean, diziplinaren oinarritzko pilareekin bat datorren esku hartzeko filosofia ekartzeko baitu. Viscarret (2007) eredu hori eredu humanista-existentsialista izeneko ereduaren barnean sartzen du, zeinak, aldi berean, Rogersen lanera desbideratzen gaituen, pertsona oinarri duen

⁶ Gizarte-langintzako eredu teoriko nagusienganako hurbilketarako, Viscarret (2007) kontsulta daiteke.

⁷ Fernando Fantovaren obra, bere blogean (<http://fantova.net>) irekian partekatzen duena, eta SIIS-Dokumentazio eta Ikerketa Zentroaren webgunea (<https://www.sis.net/>) informazio-iturri zoragariak dira gizarte-zerbitzuen sistemari buruz sakontzeko.

⁸ Pilar Rodríguez (2013) pertsona oinarri duen ereduari buruzko ekarpen interesgarria egiten du.

ikuspegi ez direktiboarekin, pertsonaren ikuspegi integratzaile eta holistikoaren alde egiten duena. Amaitzeko, nabarmendu behar da eredu teorikoak koherentea izan behar duela gizarte-langintzako printzipio eta balioekin. Ezinbestekoa da esku-hartze sozialaren ikuspegi etikoa aintzat hartzea, gizarte-langintzako printzipioetatik abiatuta, Gizarte Langileen Nazioarteko Federazioak (FITS, 2018) eta deontologia-kodeak (Gizarte Langintzako Elkargo Ofizialak, 2012) onetsitakoak; izan ere, bertan ezartzen dira printzipio etiko-deontologikoak eta jarduketak profesionalaren irizpideak.

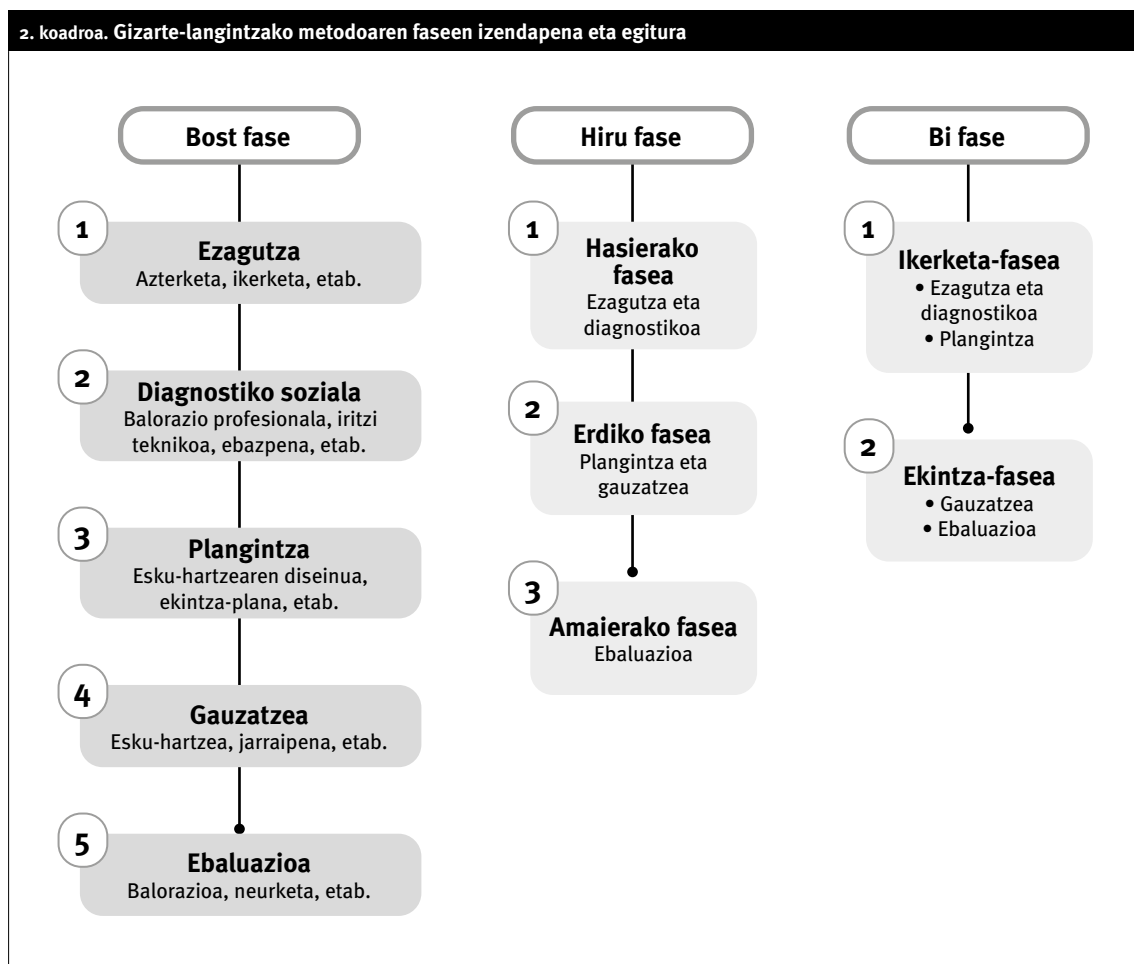
3.2. Prozesu metodologikoa

Metodo zientifikoa, prozesu sistematikoen multzoari dagokionez, zientzien eta diziplina zientifikoaren berezko jarduteko modua da. Metodo zientifikoaren prozedurari jarraituz, sekuentzia hau ikusten da: hauteman-aztertu-interpretatu-orokortu-aurreikusiazaldu-berrikusi, eta horrek lan zorrotza eskatzen du, oinarri zientifikoarekin.

Gizarte-langintzan, metodoa bost fase edo etaparen bidez egituratzen da, profesionalak ondo ezagutzen dituztenak, eta xede bikoitzera bideratzen da: ezagutzak erakitzea eta hausnarketa-ekintza bat antolatzea; horrela, ezagutza-eskuhartzea eta ekintza-hausnarketa konbinatuz.

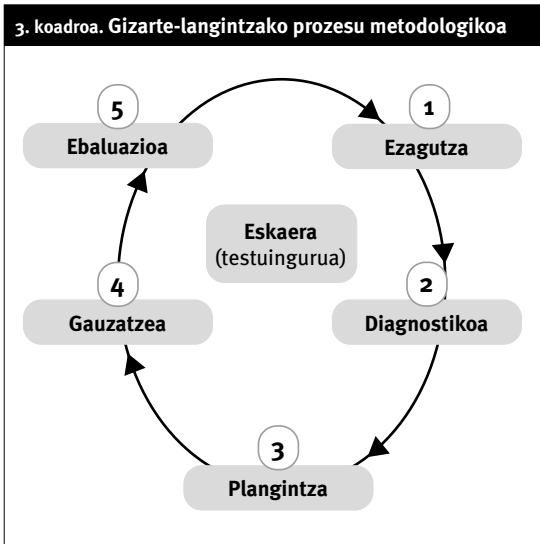
Denboran zehar, eta egileen arabera, metodoaren faseen egitura eta horien izendapena askotarikoa izan da, 2. koadroan ikus dezakegun moduan. Baina horrek ez du nahasmendurik sortu behar, edukia berbera baita.

Hortaz, gizarte-langintzako prozesu metodologikoak egitura sekuentziala eskaintzen du. Etapa independenteek osatzen dute, osotasun baten parte direnak, baita aplikatzeko malguak ere. Prozesu zirkular gisa, espiral gisa, ulertu behar da, esku-hartzearen erdigunean eskaera kokatu behar da, zeina bere testuinguruan ulertua izan behar den. Metodoak osotasun-irizpideei erantzuten die, ikuspegi osotzaile eta multidimentsionala eskainiz, fragmentaziorik gabe⁹.



Iturria: Guk geuk egina.

⁹ Gizarte-langintzako metodologiari lotutako gaietako buruz, erreferente klasiko handiak daude (Ander-Egg, 1982; Kisnerman, 1998), baita oraingoak ere (María José Aguilar, 2013).



Iturria: Guk geuk egina.

Euskal Autonomia Erkidegoaren testuinguruan, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak, bere 19. artikuluan, berariaz adierazten du esku-hartzearen oinarriko prozedura, deskribatutako prozesu metodologikoarekin identifikatuz¹⁰.

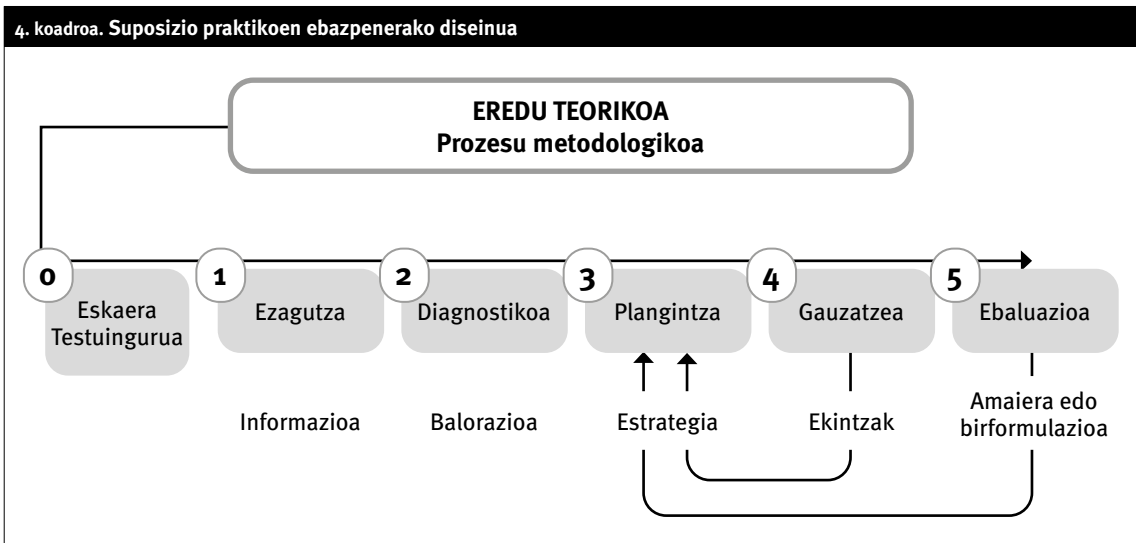
4. Suposizio praktikoaren ebazpenerako diseinua

Francisco Garcíaren (2001) eskuliburuaren erreferentzia izan da gizarte-langintzako suposizio praktikoaren ebazpenera. Gaiari buruzko argitalpenak urriak dira, eta ia guztietan aipatzen da egile hori, bere ekarpenei helduz.

Aurkezten den diseinua egile horrek landutako elementu gakoetako batzuk hartzen ditu. Gainera, eredu teorikoa gehitzen du metodoarekin, biak uztartuz eta prozesu metodologikoa elkarri lotutako fase gisa ulertuz. Lotura hori etapa bakoitzeko elementu gakoaren bidez adierazten da: informazioa, balorazioa, estrategia, ekintzak eta birformulazioa.

Halaber, suposizio praktiko batenez, esku-hartze profesionala bera ez bezala, esku-hartzea besterik ezingo da planifikatu, eta, beraz, ezin da gauzatu, ezta ebaluatu ere. Hori dela eta, 4. koadroan adierazten den moduan, planifikazio faseak, esku-hartzearen diseinua gain, gauzate- eta ebaluazio-faseen diseinua ere barne hartuko du.

Diseinu honek suposizio praktikoak egiteko gida bat eta jarraibideak eskaintzen ditu. Alabaina, ikasle edo profesional bakoitzak garapen ezberdina planteatu dezake; izan ere, enuntziatu bakar batek hainbat ebazpen zuzen eta egoki izan ditzake.



Iturria: Guk geuk egina.

¹⁰ Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaien Sailak (2012) 12/2008 Legearen 19. artikuluaarekin bat etorriz, txosten bat argitaratu zuen gizarte-zerbitzuetako esku hartzeko prozesu bati buruz, pertsona oinarri duen ikuspegi batetik. Txostenak bost fase planteatzen ditu, gizarte-langintzako metodoaren antzekoak: harrera, balorazio soziala, diagnostikoa, arreta pertsonalizatuko plana, segimendua eta ebaluazioa.

Jarraian, diseinua osatzen duten elementu eta etapa ezberdinak garatuko ditugu, betiere bistatik galdu gabe prozesu metodologiko osoa eredu teorikoaren ekintza-printzipio eta -estrategien gidaritzapean egon behar dela.

o. Eskaera

Eskaera da esku-hartze profesionaleko prozesuaren abiapuntua, eta beraz, baita suposizio praktikokoak ebazteko abiapuntu ere. Hala, definitu eta testuinguruan (erakundeei, profesionaleri eta legeei dagokionez) jarri behar da eskaera hori, eta espresuki aipatu behar da eredu teorikoa.

o.1. Eskaera definitzea: nork aurkeztu duen, zehaztasun-maila eta edukia

Eskaera profesionalak beharri berari buruz eta hari buruzko kontzientzia-mailari buruz jasotzen duen lehen informazioa da. Horrenbestez, honako hauek zehaztu behar dira eskaera aztertu eta definitzeko:

- **Nork aurkeztu du.** Eskaera zuzena (eragindako pertsona/k), zeharkakoa (hirugarrenak: senideak, auzokideak, etab.), eratorria (beste zerbitzu eta erakunde batzuetako profesioaletatik, etab.) edo ofizioskoa (arrisku-egoeren aurrean) izan daiteke.
- **Eskaeraren zehaztasun-maila.** Eskaera esplizitua (eskabidean zehaztuta dago), berariazkoa ez dena (edukia ez da argia) edo inplizitua (ez da adierazten) izan daiteke.
- **Eskaeraren edukia.** Eskaerak zerikusia du zailtasun, beharrian eta/edo arazo sozialekin, eta agerian utz ditzake gabeziak, ahultasunak, gatazkak edo mehatxuak. Alabaina, balizko indarguneak eta aukerak ere identifikatu behar dira.

Aintzat hartu behar da eskaeraren konplexutasuna, eta horren arabera baloratuko da zein esku-hartze mota egin behar den: premiazkoa, ohikoa edo puntuala. Halaber, aintzat hartuko da kasu hori zerbitzuan berria den edo ez; izan ere, horrek aldea dakar eskuragarri dagoen informazioari dagokionez.

o.2. Eskaera eta testuinguru instituzionala, profesionala eta legezkoa

Eskaera dagokion egoeraren testuinguruan aztertu behar da. Horregatik, egoera definitzeak esku-hartzean egon daitezkeen aukerak eta mugak definitzen laguntzen du. Kasu batzuetan, eskumen profesionalak ezartzera ere iristen da. Gauzak horrela, testuinguru instituzionala, profesionala eta legegilea zehaztu beharko da.

- Ildo horretan, testuinguru instituzionala, esku-hartze esparrua eta esku-hartze profesionala agintzen duen erakundea edo gizarte-erakundea

zehazten da. Horrez gain, berariaz adierazten da zein zerbitzu mota den eta non ematen den.

- Testuinguru profesionalari dagokionez, esku-hartzean parte hartzen duten profesionalak aipatu behar dira. Zehaztu egin behar da gizarte-langileak edo beste profil mota batzuetako langileak diren, eta azpimarratu egin behar da diziplinarteko lanaren eta talde-lanaren garrantzia. Posible bada, profesionalen eskumen eta funtzioen esleipena ere zehaztuko da. Aipatu egingo da kode deontologikoa, esku-hartzearen printzipio etiko eta irizpideetarako araubidearen esparru gisa.
- Testuinguru legegileak esku-hartze proposamenaren oinarrian dauden arauak egiten die erreferentzia. Esplizituki aipatuko da zein den erreferentziatzko legeria, betiere aintzat hartuta legeria orokorra eta kolektibo horri eta/edo landuko den arazoari lotutako legeria espezifikoak. Halakorik balego, planteatzen den edukiarekin zerikusia duten planak edo programak ere aipatuko dira.

Suposizio praktikokoaren testuinguruan, aipatutako hiru elementu horiez gain, egokia da planteatutako esku-hartze sozialari buruzko edo, hala badagokio, xede-populazioari buruzko (gizarte- bazterkeria, mendekotasuna, babesgabetasuna, etab.) teoriari erreferentzia egitea.

o.3. Erreferentziako eredu teorikoa: esku-hartzearen printzipioak eta irizpideak

Esku-hartze profesionalak eta bere diseinuk praktika profesionala oinarritzen duten eta praktikaren eraginkortasuna bermatzen duten erreferentziatzko eredu teorikoak izan behar dituzte oinarrian. Horrenbestez, azpimarratu egin beharko dira, batetik, oinarritzko printzipioak, eta, bestetik, esku-hartze irizpideak. Azken horiek diseinuan islatu behar dira, zehazki: proposatutako xedeetan, planteatutako estrategietan eta, oro har, aurkeztutako ekintza-gidaren filosofian.

Euskal Autonomia Erkidegoan pertsonen zentratutako arreta-eredua erabiltzeko proposatzen da, Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legeak ezarritakoari jarraikiz. Eredu honi dagokionez, esku-hartzea norabidetzen duten hainbat gako-ideia azpimarratuko ditugu, adibidez: pertsonak egindako eskaeratik abiatzearen garrantzia; pertsona da lehenengo informazio-iturria; gaitasunak eta indarguneak baloratzea; laguntza-beharrak eta baliabide informal eta formalak baloratzea; diagnostikoa partekatua izatea; esku-hartze plana adostua izan behar da eta jarduerak, erantzukizunak eta konpromisoak sinatutako dokumentu batean jaso behar dira; esku-hartzea integrala izan behar du, eta, horretarako, ezinbestekoa da sarean lan egitea eta administrazio eta sistema ezberdinek batera eta era koordinatuan lan egitea; era bateratuan jarraipena eta ebaluazioa egiteko adierazleak ezarri behar dira.

1. Ezagutza

Ezagutza-fasean, egoera ulertu eta hasierako balorazioa egiteko beharrezkoa den informazioa jasotzen da. Lehenik eta behin, suposizioan eskuragarri dagoen informazioa baliatzen da. Horretarako, behar-eremuen arabera banatzen da (indarguneak ahaztu gabe), eta eskuragarri ez dagoen eta beharrezkoa den informazioa zein den identifikatu behar da. Horrekin batera, informazio-iturriak eta datuak biltzeko eta dokumentatzeko teknikak adierazi behar dira.

Fase horren xedea pertsona-familia eta haren/haien egoera ezagutzea da, beren ingurunea eta haien arteko harremanen testuingurua aintzat hartuta, betiere. Edozein kasutan, esku-hartzerako beharrezkotzat jotzen den informazioa bakarrik jasoko da, eskaera argitu eta behar-eremuak identifikatzeko. Elkarrizketa, pertsonarekiko lankidetzeta-hizketa gisa ulertuta, egoera ulertzea eta eskaera egitea ahalbidetzen du.

1.1. Suposizioan eskuragarri dagoen informazioa: behar-eremuen arabera egituratzea eta erregistratzea

Eskaera suposizioaren enuntziatuak emandako informaziotik abiatuta egitean datza (eskuragarri dagoen informazioa). Horretarako, behar-eremuen arabera egituratu behar da. Informazioarekin batera, tresna tekniken bitartez egindako erregistroak ematen dira: genograma, ekomapa, harremanen mapa, etab.

1.2. Eskuragarri ez dagoen baina beharrezkoa den informazioa

Behar-eremuen arabera zehaztu behar da zein informazio, iturri eta bilketa- eta erregistro-teknika aurreikusten diren. Informazioa falta denez eta ezinezkoa denez egoera ezagutu eta ulertzeko beharrezkoa den informazio hori eskuratzea, informazio horren bilketa ere diseinatu beharko da. Hartara, honako hauek zehaztuko dira:

- Suposizio praktikoa ebazteko eskuragarri ez dagoen baina beharrezkoa den informazioa, behar-eremuen arabera sailkatuta eta betiere esku-hartze mailari jarraikiz.
- Beharrezkoak diren informazio-iturriak. Zuzenak edo zeharkakoak: pertsona bera (taldea edo komunitatea) edo haren senideak edo ingurukoak, profesionalak edo dokumentuak (espedienteak, txostenak, memoriak, etab.).
- Informazioa biltzeko teknikak (elkarrizketak, albo-elkarrizketak, etxeko bisitak, behaketa, dokumentuen analisia, eztabaida-taldeak, taldeko elkarrizketa, etab.).
- Dokumentazio- eta erregistro-teknikak, besteak beste: fitxa eta historia soziala, elkarrizketa erregistratzeko orria, etxeko bisita erregistratzeko orria, galdetegiak, etab.

Horrenbestez, suposizioak ebazteko hasierako funtsezko elementuetako bat da behar-eremuak definitzea; izan ere, suposizioa garatzeko konexioa eta koherentzia ematen dizkigu. Aintzat hartuta suposizio praktikoa ebazteko diseinuaren izaera esploratiboa, jarraian hainbat behar-eremu planteatzen dira, eta horrenbestez, baita hainbat esku-hartze eremu ere. Edozein kasutan, dimentsio individuala/familiarra eta kolektiboa hartzen dira kontuan, betiere aurkeztutako eskaeratik abiatzeko garrantzia ahaztu gabe.

1. taula. Behar-eremuak esparruaren arabera

Esparruak	Behar-eremuak
Egoitza	<ul style="list-style-type: none"> • Egoitza-egoera (errolatzea) • Egoera juridiko-administratiboa (egoera legala)
Ekonomia eta lana	<ul style="list-style-type: none"> • Egoera ekonomikoa: diru-sarrerak eta gastuak • Lan- eta okupazio-egoera
Etxebizitza	<ul style="list-style-type: none"> • Ostatu- eta etxebizitza-egoera
Osasuna	<ul style="list-style-type: none"> • Osasun-egoera • Desgaitasun- eta ezintasun-egoera lanari dagokionez • Mendekotasuna
Hezkuntza	<ul style="list-style-type: none"> • Hezkuntza; adingabeen egoera • Prestakuntza-informazioa-gaikuntza
Norbera	<ul style="list-style-type: none"> • Jarrera, bizitako esperientziak eta itxaropenak • Gaitasun eta trebezia sozialak • Babes-sistemen erabilera
Bizikidetzeta	<ul style="list-style-type: none"> • Harreman- eta bizikidetzeta-egoera, egoera pertsonala eta familiarena • Afektibitate-harremanak eta babes soziala jasotzea
Gizartea	<ul style="list-style-type: none"> • Bizikidetzeta-harremanak beste testuinguru batzuetan • Gizarte-onespena eta eguneroko bizikidetzeta komunitatean

Iturria: Guk geuk egina, 353/2013 Dekretua oinarritzat hartuta.

2. Diagnostiko soziala

Bildutako informazioa analizatu eta interpretatu ondoren, balorazio profesionalaren faseak hipotesiak egitea, lehenetsunak ezartzea eta pronostiko bat egitea ahalbidetzen du, egoera ulertze eta esku-hartze estrategiak ezartze aldera.

Fase honetan gogoeta, analisiak eta balorazioak egiten dira. Zehazki, aurreko fasean sistematizatutako datuak aztertu eta errealitate jakin bat azaltzeko oinarritzko elementu nahikoak lortzen saiatzen da, modu horretan, hautemandako arazoan hierarkizazioaren arabera ekintza bat programatzeko. Ez dugu ahaztu behar diagnostikatzea ez dela pertsonak tipifikatzea edo kategorizatzea, baizik eta egoera, beharrak edo arazoak baloratzea, betiere individualizazioa, pertsonalizazioa eta partaidetza printzipio gidari orokortzat hartuta. Zentzu horretan, garrantzitsua da profesionalaren eta esku-hartzearen protagonistaren/protagonisten artean adostutako diagnostiko bat erakitzea.

Euskal Autonomia Erkidegoan laguntza-tresna ezberdinak daude diagnostiko sozialak egiteko kontingentzia zehatzaren arabera¹¹.

2.1. Informazioa analizatzea eta baloratzea

Ezagutza-fasean sistematizatutako informazioa hartzen da oinarritzat; hau da, enuntziatuan eskuragarri dagoen informazioa. Xedea da egoera definitzea eta baloratzea, horretarako alderdirik esanguratsuenak, kausa-faktoreak eta ondorioak aztertuz eta indargune eta ahulguneak identifikatuz.

Gauzak horrela, xedea bikoitza da: batetik, behar-eremuak identifikatzea, zeinak esparruen edo dimentsioen arabera sailkatuko diren, eta bestea, aldaketa- eta hobekuntza-aukerak baloratzea. Hartara, honako hauek identifikatu behar dira:

- Ahulguneak: beharrak, arazoak, gatazkak, kausa-faktoreak, arrisku-faktoreak edo faktore baldintzatzaileak (erresistentziak, mehatxuak), esku-hartzeko zailtasunak, etab.
- Indarguneak: gaitasunak, potentzialtasunak, indarrak, babes-faktoreak (harremanak eta babesak), faktore erraztatzaileak (interesak, motibazioak, etab.).

2.2. Hipotesiak formulatzea

Kausa-faktoreen eta faktore baldintzatzaileen azterketa aintzat hartuta, usteak planteatu behar dira egoerari eta erantzun posibleei dagokienez. Hipotesi horiek erkatu eta berreraiki egin behar dira artatutako pertsonekin. Horri esker, posible da egoera sortzen, mantentzen edo larritzen duten kausak eta faktoreak analizatzea, baita esku-hartze ildo posibleak baloratzea ere.

Definizio horri esker, esku-hartze lehentasunak ezar daitezke, beharrezkoa bada. Honako hauek dira esku-hartze lehentasunak ezartzeko irizpide orokorrak: larritasuna, premiako izaera, bizitako esperientziak, eskuragarri dauden giza eta gizarte-baliabideak, eraginkortasuna, intzidentzia eta adostasuna.

2.3. Pronostikoa egitea

Etorkizuneko aurreikuspen edo proiektzioa da, esku-hartzerik ez egitekotan eta esku-hartze zehatzak egitekotan gertatuko litzatekeena adierazten duena. Pronostikoa aldekoa izango da aurrerapena edo hobekuntza aurreikusten bada, eta aldiz, kontrakoa izango da egoera larriagotu ez dadin, esku-

hartzea beharrezkoa baldin bada. Protagonistekin pronostikoa partekatzeak berekin dakar beren egoeraren gaineko kontzientzia hartuko dutela, eta beraz, aldatzeko motibazio bat egongo dela.

Pronostikoa arazoari dago lotuta berez, kronifikazioari, arazoaren gaineko kontzientziari, aldatzeko motibazioari eta norberaren baliabide eta eskumenei, baita gizarte-babesa ematen duten iturrirei eta profesionalak emandako gomendio eta preskripzioen jarraipenari ere.

2.4. Balorazio profesionala

Xedea da adostutako balorazio teknika edo irizpide profesionala egitea ondorio-diagnostiko gisa. Ondoren, plangintza-prozesuko erabakiak hartzeko oinarri gisa erabiliko da.

Balorazio diagnostiko horrek barne hartuko du egoeraren definizioa. Horren harira, mugatu eta definitu egingo dira lehentasunezko zatik jo diren eremuak, eta eremu horien arteko harremana deskribatuko da. Horrez gain, egoera larriagotzen duten ahulgune eta zailtasunak azpimarratuko dira, eta gauza bera egingo da potentzialtasunekin eta esku-hartzea errazten duten alderdiekin. Gauzak horrela, egoera horrek esku-hartzerik behar duen edo ez adieraziko da, eta erantzuna baiezkua bada, esku-hartze plana egingo da.

3. Plangintza

Onuragarriak izan daitezkeen aldaketak lortzeko xedearekin, erabakiak hartzeko etapa dugu plangintza, helburuak, ekintzak, teknikak eta baliabideak zehaztuz. Suposizio praktikoan ebazpenaren fase honetan, gauzatzearen eta ebaluazioaren diseinua ere sartzen da, esku-hartzearen beraren diseinuaz gain (ikus 4. koadroa).

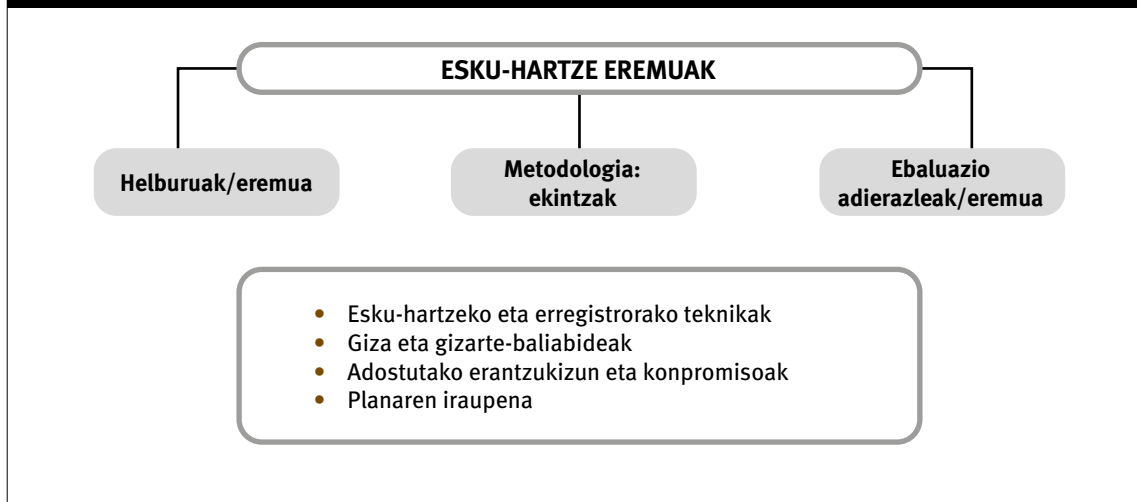
Arreta eta/edo erakundearen mailaren arabera, fase honek izen ezberdinak hartzen ditu, besteak beste: esku-hartze plana, lan-plana, lehen mailako arreta pertsonalizatuko plana (APP) eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren bigarren mailako arreta-zerbitzuko arreta-plan indibiduala (API). Suposizioaren testuinguru instituzionalaren arabera egingo da hautaketa.

Plangintza prozesu parte-hartzailea da¹², beraz, hasierako proposamena erreferentziazko profesionalak egingo du, baina eragindako pertsonarekin adostuta, plangintza partekatua izan

¹¹ Diagnostiko sozialerako tresna (353/2013 Dekretua): II. eranskinean berezita agertzen dira hasierako diagnostikoa eta sakoneko diagnostikoa; gizarte-bazterkeria baloratzeko tresna (385/2013 Dekretua); mendekotasuna baloratzeko tresna (39/2006 Legea eta Foru Dekretuak); babesgabetasuna baloratzeko tresna (152/2017 Dekretua).

¹² Honako hauek dira, besteak beste, eragindako pertsonarekin/pertsonekin landu behar diren kontu batzuk: zein den egoerarik larriena eta zein premia-koena; zein egoerak kezkatzen dituen gehiago pertsonak; nola egoera ebaztea; mehatxuei nola egin aurre; barneko eta kanpoko zein baliabide aktibatu daitekeen eta zein den egokiena; zein motatako ekintza eta estrategiak gauzatu daitezke; zeintzuk izango lirateke eraginkorrenak; zeintzuk izango lirateke egingarriak eta zeintzuk asebetegarriak, etab.

5. taula. Plangintza-fasea diseinatzea



Iturria: Guk geuk egina.

dadin. Hau da, pertsonekin adostutako zeregina da, pertsonalizazioa eta autodeterminazioa bermatzen dituena. Plangintza-fasearen oinarria diagnostiko sozialaren fasean egindako balorazioa da. Xedea, berez, definitutako behar-eremu horietan esku hartzeko estrategiak diseinatzea da, eta horretarako, beharrezkoa da esku-hartzea antolatzea ahalbidetzen duten hainbat erabaki hartzea.

Plangintzaren barne-koherentzia bermatze aldera, informazioa 5. taulan egituratzen den moduan jasotzea proposatzen da:

3.1. Esku-hartze eremuak

Ekintza-estrategia diseinatzeko, esku hartu nahi diren behar-eremuak definitu behar dira lehenik. Dagoeneko definitu dira lehenasunezko esku-hartze eremuak, besteak beste, larritasunaren, premiazko izaeraren eta bizikidetzaren irizpideen arabera. Gauzak horrela, plangintzaren fase honetan aurreko fasean definitutako eremu horiek baloratuko dira. Horretarako, eremu bakoitzerako estrategia espezifikoak diseinatuko dira.

3.2. Helburuak esku-hartze eremuen arabera

Esku-hartze eremu bakoitzerako esku-hartze profesionalaren estrategia definitzea da helburua. Helburuek lortu nahi diren emaitzak jasoko dituzte, hau da, zer lortu nahi den. Horretarako, infinitiboan formulatzen da aditza, eta “zertarako esku hartzen dugu?” eta “zer lotu nahi dugu?” galderi erantzuten diete.

Helburuak, orokorrak, espezifikoak edo operatiboak izan daitezke, estrategiaren zehaztasun-mailaren arabera. Suposizio praktikoien ebazpenaren kasuan, zehatzagoa izaten da, eta beraz, helburu operatibo edo balora daitezkeen jomuga neurgarriak ezarri

behar dira, horretarako, prozesuan zehar adierazleez baliatuz.

Helburuen formulazioan eragindako pertsonen ere hartu behar dute parte, horrela behar-eremuei lotutako alderdiak aldatu eta/edo hobeto ditzaten.

3.3. Metodologia: ekintzak eta teknikak

Plangintzari esker, posible da ekintzak antolatzea eta ordenatzea; hots, “zer egingo den” ezarritako helburuak lortzeko. “Zer egingo da?” eta “nola egingo da?” galderi erantzuten die, eta beraz, horretarako honako hauek zehaztu behar dira:

- Finkatutako helburuak lortzen lagunduko duten ekintzak. Ekintzak izenen bitartez formulatu behar dira. Esku-hartze aukera ezberdinak aztertuko dira. Hartara, eragindako pertsonen erakutsiko zaizkie eta aurreikusitako xedeak lortzeko proposatutako ekintzak eta zereginak erabakiko dira (zereginak dira proiektu baten gauzatze-unitaterik txikienak). Ekintzek arreta teknikoa islatzen dute; beraz, profesionalen funtzioekin izango dute zerikusia¹³.
- Jarduerak egin ahal izatea eta erregistratzea ahalbidetzen duten teknikak eta tresnak¹⁴.

¹³ Kode Deontologikoan (Gizarte Langintzako Elkargo Ofizialak, 2012) profesionalen funtzioen zerrenda dago. Besteak beste, hauek aipa daitezke: informazioa, aholkularitza, orientabidea, harrera, informazioa biltzea eta dokumentatzea, egoera ikertzea eta baloratzea, laguntza profesionala eta arreta zuzena ematea, gizarte-baliabideak kudeatzea eta izapidetzea, profesionalen eta erakundeen arteko lana koordinatzea, jarraipena eta ebaluazioa egitea, beste baliabide batzuetara erartortzea, familia-unitateari laguntza ematea eta laguntza-sare sozialak indartzea, taldeak sortzea eta garatzea, taldeei laguntza teknikoa ematea, gainbegiraketa, bitartekaritza, prebentzioa, etab.

¹⁴ Cinta Guinot (2008) adituaren koordinaziopeko eskuliburuan daude jasota gizarte-lagintzako esku-hartze eta erregistro- eta dokumentazio-teknika nagusiak. Hona hemen hainbat adibide: hasierako elkarrizketa, jarraipenerako elkarrizketa, etxeko bisita, behaketa,

Teknikak hautatzeko oinarritzko irizpidea protagonisten partaidetza maila altuena duena izango da.

3.4. Baliabideak

Plangintza egiteko, aplikatuko ditugun baliabideak hautatu behar dira. Hartara “zer daukagu?” galderari erantzun behar diogu. Giza baliabideak, gizarte-baliabideak, baliabide tekniko-materialak eta ekonomikoak izan daitezke. Suposizio praktikoa ebaztean, aipamen berezia egingo zaie giza eta gizarte-baliabideei. Xedea, lan jakin bat egiteko nor eta zer daukagun zehaztea da.

- Giza baliabideak: lehenik eta behin eragindako pertsonak, hau da, gizarte-langileak, baliabide gisa, eta bestelako profesionalak, senideak, laguntzaileak, boluntarioak, etab.
- Gizarte- eta erakunde-baliabideak: zerbitzuak eta prestazioak¹⁵.

3.5. Erantzukizunak eta konpromisoak

Esku-hartzea diseinatzean (betiere proposatutako jarduerari lotuta) eragindako pertsonen erantzukizun eta konpromisoak zehaztuko dira (gizarte-langilearenak eta eragindako pertsonarenak/pertsonenak). Erantzun galdera honi: nortzuk? Prozesu adostua da, zeinetan profesionalak erantzukizunak dituzten eta protagonistek, aldiz, konpromisoak hartzen dituzten.

3.6. Iraupena

Galdera honi erantzun behar zaio: “noiz gauzatuko da esku-hartzea?”. Erantzuteko, epeak eta egin beharreko jardueren egutegi bat ezarri behar da. Ez dago orokortu daitekeen iraupen-erreferentziarik, baina esku-hartzearen plangintzak sei hilabete eta urtebeteko iraupena bitartean izan ohi du. Denbora adieraztea nahikoa litzateke suposizioak ebazteko. Dena den, ekintzekin batera ekintza guztiak jasoko dituen kronograma edo Gantt-en diagrama bat ere aurkez daiteke.

fitxa soziala, historia soziala, espedienteak, txosten soziala, genograma, harremanen mapa eta sareen mapa, elkarrizketaren erregistro-orrria, jarraipenaren erregistro-orrria, etxeko bisitaren erregistro-orrria, desbideratzearen erregistro-orrria, etab.

¹⁵ Beharrezko ditugun baliabideak definitzeko, ezinbestekoa da suposizioa kokatzen den eta garatzen duen instituzioaren gaineko ezagutza eguneratua izatea, baita beste instituzio eta erakunde batzuek ematen duten zerbitzu eta prestazioen gainekoa ere. Euskal Autonomia Erkidegoaren testuinguruan, ezinbestekoa da Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretua (185/2015) aipatzea eta bereziki nabarmentzea gizarte-langintzaren arloko esku-hartze profesionala aipatzen duen informazio-, balorazio-, diagnostiko- eta orientazio-zerbitzua.

3.7. Jarraipena diseinatzea

Gauzatzeak diseinatutako ekintzak ezarritako epeetan abiaraztea esan nahi du. Ekintzak gauzatzeko, antolatu, koordinatu, zuzendu eta berrikusi egin behar da prozesu osoa. Malgutasunez egingo da, plangintzan aurreikusita ez dauden egoera eta gertakariei moldatuz, finkatutako xedek bistatik galdu gabe baina beharrezkoak diren aldaketak txertatuz. Gauzatzean, aintzat hartuko dira esku-hartzearen erreferentziako eredu teorikoaren araberako jarduketak-irizpideak, esku-hartzea gidatzen dutenak. Fase honetan, ezinbestekoa da pertsonen parte-hartzea, lankidetzak eta inplikazioa sustatzea; izan ere, haren helburua, aldaketa positiboak eragiteko potentzialtasunak garatzea eta baliabide pertsonalak eta gizarte-baliabideak sustatzea da.

Horregatik guztiagatik, funtsezkoa da ekintzei jarraipena egin eta dena erregistratzea, ebakuzioa erazagoa izan dadin. Erregistro dokumentalek berekin dakarte gauzatutako praktikak edo esku-hartzeak sistematizatzea, eta horrek lagundu egingo du ebaluazio eraginkorra lortzen.

3.8. Ebaluazioa

Etapak gogoetan dago oinarrituta, eta helburua da egindako esku-hartzearen eta esku-hartzearen beraren diseinuaren balorazio kritikoa egitea. Prozesua bukatu arte forma zehatzik hartzen ez duen arren, etengabeko prozesua da. Zer ebaluatu behar dugu eta nola?

Emaitzak (helburuak), estaldura, efikazia zein efizientzia eta eragina ebaluatu daitezke, barne hartuta aurreikusi gabeko ondorioak, adibidez. Dena den, prozesua bera (metodologia) ere ebaluatu daiteke, baita honako hauek ere: hautatutako ekintza eta teknikak, hartutako neurrien egokitasuna, aplikatutako baliabideak, pertsonaren parte-hartze maila, funtzionamendua bera, etab.

Ebaluazio-adierazlea da jarraipena eta ebaluazioa egiteko tresna. Metodologiaren ikuspuntutik, adierazleak dira aldaeren operazionalizazio-maila gorena, eta beraz, informazio zehatza ematen dute. Adierazleak kualitatiboak edo kuantitatiboak izan daitezke, eta horren araberakoa izango da ebaluazioa. Ebaluazioaren bitartez erabakiko da ekintza-estrategiak aldatu eta plana birformulatu behar den edo esku-hartzea itxi egingo den, baldin eta aurreikusitako xedek bete badira. Suposizioen ebazpenean, ebaluazioaren diseinua, batez ere emaitzen ebaluaziorako adierazleak definituz egingo da, eta horrez gain, jarduera profesionalaren adierazleak ere adieraz daitezke, beharrezkotzat jotzen bada¹⁶.

¹⁶ Tomás Fernándezek eta Laura Ponce de León (2018) gogoe-ta teoriko bat eta esku-hartze indibidual/familiarerako ebaluazio-adierazleen hautaketa bat eskaintzen dute. Esate baterako, honako

Atal honi amaiera emateko, 6. koadroan suposizio praktikoak ebazteko eskema aurki daiteke. Bertan

nabarmenduta daude diseinuaren faseak eta funtsezko elementuak.

6. koadroa. Suposizio praktikoaren diseinurako eskema-laburpena

GIZARTE-LANGINTZAKO SUPOSIZIO PRAKTIKOAK EBAZTEKO DISEINUA

0. Eskaera

Eskaera da esku-hartze profesionaleko prozesuaren abiapuntua, eta beraz, baita suposizio praktikoak ebazteko abiapuntu ere. Hala, definitu eta testuinguruan (erakundeei, profesionalei eta legeei dagokienez) jarri behar da eskaera hori, eta espresuki aipatu behar da eredu teorikoa.

- Eskaera definitzea
- Eskaeraren testuingurua
- Erreferentziako eredu teorikoa

1. Ezagutza

Egoera ulertu eta hasierako balorazioa egiteko beharrezkoa den informazioa jasotzen duen fasea. Lehenik eta behin, suposizioan eskuragarri dagoen informazioa baliatzen da. Horretarako, behar-eremuen arabera banatzen da (indarguneak ahaztu gabe), eta eskuragarri ez dagoen eta beharrezkoa den informazioa zein den identifikatu behar da. Horrekin batera, informazio-iturriak eta datuak biltzeko eta dokumentatzeko teknikak adierazi behardira.

- 1.1. Suposizioan eskuragarri dagoen informazioa
- 1.2. Eskuragarri ez dagoen baina beharrezkoa den informazioa

2. Diagnostiko soziala

Bildutako informazioa analizatu eta interpretatu ondoren, balorazio profesionalaren faseak hipotesiak egitea, lehentasunak ezartzea eta pronostiko bat egitea ahalbidetzen duen fasea, egoera ulertze eta esku-hartze estrategiak ezartze aldera.

- 2.1. Informazioa analizatzea eta baloratzea
- 2.2. Hipotesiak formulatzea
- 2.3. Pronostikoa egitea
- 2.4. Balorazio profesionala

3. Plangintza

Ekintza-estragieiei lotutako erabakiak hartzeko fasea, lortu nahi diren hobekuntza-aldaketak eragiteko, horretarako helburuak, ekintzak, teknikak eta baliabideak konbinatuz. Fase honetan dago jasota esku-hartzearen, gauzatzearen eta ebaluazioaren diseinua.

- | | |
|--|-------------------------------|
| 3.1. Esku-hartze eremuak (diagnostikoa) | Zeri buruzkoa? |
| 3.2. Helburuak esku-hartze eremuaren arabera | Zertarako? |
| 3.3. Metodologia (ekintzak eta teknikak) | Zer eta nola? |
| 3.4. Baliabideak | Zerekin? |
| 3.5. Erantzukizunak eta konpromisoak | Nortzuek? |
| 3.6. Iraupena | Noiz? |
| 3.7. Gauzatzea | Nola gauzatuko da jarraipena? |
| 3.8. Ebaluazioa | Zein ebaluazio-adierazle? |

Iturria: Guk geuk egina.

adierazle kualitatibo hauek aipatzen dira: hileko diru-sarrerak handitzea; oinarritzko ondasunen gastuak, etxebizitza-gastuak edo ezohiko gastuak estaltzea; ez-ordaintzea edo estalitako zorra; enbargo-arriskua desagertzea; etxebizitza- eta ekipamendu-egoera hobetzea; oztopo arkitektonikoak kentzea; oinarritzko zerbitzuetarako sarbidea hobetzea, erabiltzaileen inplikazioa; egoeraren gaineko kontzientzia hartzea; jarrerak aldatzea; konpromisoak betetzea; ekintzak egitea; asebetetze-maila, etab. Adierazle kuantitatiboek dagokienez, hona hemen adibide batzuk: elkarrizketa kopurua, etxeko bisita kopurua, bilerak, baliabideen kudeaketa, gizarte-txostenak, prestakuntzak, etab.

5. Suposizio praktikoetarako dekalogoia

Ondorio gisa, suposizio praktikoak ebazteko ikasle nahiz profesionalentzako gako-idea batzuk azpimarratuko ditugu ebaluazio-prozesuei dagokienez.

- Ez ahaztu suposizio praktikoa esku-hartze profesionalaren diseinu teorikoa dela, eta beraz, legegintzaren, erakundeen eta antolakuntzaren, diziplinaren eta profesionalen, eta abarren gaineko ezagutza eguneratuak eduki behar direla.
- Aprobetxatu egin behar dira esperientzia profesionalaren bitartez eskuratutako ezagutzak, eta esplizituki adierazi behar da gizarte-langintzaren espezifikotasuna, batez ere diziplina-objektuaren ikuspegi globalizatzaileari dagokienez.
- Esku-hartzearen diseinua gidatuko duen eredu teorikoa hautatzea, eta agerian uztea ebazpen osoan zehar.
- Gogoan izatea, prozesu osoan zehar, gizarte-langintzaren oinarritzko metodoa, hau da, esku-

hartze profesionalaren prozesu metodologikoa.

- Erabakitzea suposizioa ebazteko diseinu bat; hots, edozein suposizio praktikori aplikatuko zaion egitura-eskema, eskaera testuinguruan jartzetik abiatuta.
- Sakontasunez aztertzea suposizioaren enuntziatua, guztiz eta ondo ulertu arte, eta argi adieraztea eskatzen den guztia.
- Eskematikoki diseinatzea ebazpena idazten hasi aurretik, modu horretan barneko koherentzia eta sekuentziaren logika bermatzeko, inongo kontraesanik gabe.
- Ebazpen osoa aurkezteko, denbora behar bezala kudeatzea eta edukia, aurkezpena, idazketa eta hiztegi teknikoa zaintzea.
- Gogoratu ez dagoela ebazpen zuzen bakar bat: suposizio batek hainbat diseinu egoki izan ditzake.
- Ideiak zentratzea, ordenatzea, egituratzea eta norberarengan konfiantza izatea.

Eranskina

Diseinua suposizio praktiko zehatz bati aplikatzea¹⁷

Enuntziatua

Nora Vitoria-Gasteizko Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzu batera joan da; espediente irekia du zerbitzu horretan. Nora jatorri marokoarrek 35 urteko emakumea da eta 40 urteko Mohamedekin dago ezkondua. Bikoteak bi alaba ditu: Hana eta Anisa, 12 eta 8 urtekoak. Senarraren aita ere, Amir, haiekin bizi da. Amirrek 70 urte eta mugikortasun arazoak ditu. Nora Vitoria-Gasteizen bizi da duela hamabost urte baino gehiago, eta ez du bere jatorrizko familiarekiko inolako harremanik.

Norak ez du etxetik kanpo lan egiten, baina lan egin nahi duela adierazten du, ordu batzuk badira ere. Senarra langabezian dago duela lau urtetik; aurretik, sasoiakako langilea izan da eta eraikuntzan ere jardun du. Etxeko diru-sarrera bakarria Amirren pentsioa da. Hortaz, ezin diote aurre egin pisuaren alokairua hiru hilabetez ezta ordaintzeagatik sortutako zorrari. Garai batean, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) kobratu zuten, baina kendu egin zitzairen, haien jatorrizko herrialdera joan eta bertan izan zirelako hilabetez.

Norak adierazi du gatazkak dituela senarrarekin. Espedientean familia-indarkeria taldeko udaltzaingoaren parte bat dago. Bertan azaltzen da esku-hartzu bat egin dutela Noraren etxean, bizilagun baten salaketagatik. Bizilagunak esan zuen helduen arteko oihuak eta irainak eta haurren negarrak entzun zituela.

Egoera horren aurrean, gizarte-langilearen laguntza eskatzen da, familia horrekiko esku-hartzea diseina dezan.

Suposizio praktikoaren ebazpena

o. Eskaera

Eskaera: nork aurkeztu duen, zehaztasun-maila eta edukia

Nora marokoa da jatorriz eta bi alaba ditu. Vitoria-Gasteizko Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara etorri da (espediente irekia du bertan) diru-laguntza bat eskatzeko, familia-unitatearen etxebizitzaren alokairua ez ordaintzearen zerga ordaintzeko.

Eskaera zuzena eta konplexua da; izan ere, beharrian ekonomiko horren jatorria da Nora eta bere senarra langabezian daudela. Horrez gain, Norak adierazi du gatazkak dituela senarrarekin. Espedientean, familia-indarkeria taldeko udaltzaingoak etxebizitzan esku hartu duela jasotzen da.

Eskaera testuinguruan: instituzionala, profesionala eta legekoa

Suposizioaren esparru instituzionala Vitoria-Gasteizko Udaleko Gizarte Politika eta Osasun Publiko Saila da, eta zehatzago, oinarrizko gizarte-zerbitzu bat, Gizarte Ekintzako Zerbitzuaren barrukoa. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak hiriko gizarte etxeetan dauden antolakuntza-unitateak dira, gizarte-zerbitzuen sisteman sartzeko lehen puntu gisa jarduten dutenak. Haien helburua da herritarren arazo eta behar pertsonal, familiar edo sozialei erantzuna ematea eta herritarren gizarteratzea eta autonomia sustatzea. Hori guztia, arlo pertsonalean eta harremani lotutakoetan oinarritutako prestazio eta zerbitzuen bidez.

Suposizioan berariaz adierazten ez den arren, oinarrizko gizarte-zerbitzuko talde profesionala diziplina arteko talde bat da, hauek osatzen dutena: zerbitzuaren arduradun bat, gutxienez gizarte-langile bat, psikologo bat, kaleko hezitzaile bat eta administrariak. Suposizio honetan, hasiera batean, gizarte-langileak esku hartuko du. Eta, ondoren, hasierako balorazioaren arabera, beste profil profesional batzuk sartzeko egokitasuna zehazten joango da. Gizarte-langileen kasuan, haien Deontologia Kodeak (2012) profil profesional horren berezko eginkizunak jasotzen ditu: informazioa, ikerketa, prebentzioa, laguntza, arreta zuzena, gizarteratzea eta sustapen soziala, bitartekaritza, plangintza, gerentzia eta zuzendaritza, ebaluazioa, gainbegiraketa, irakaskuntza eta koordinazioa.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuentzako eta planteatutako egoerarako erreferentziako esparru juridikoa, batez ere, hauetan oinarritzen da:

- 12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna onartzen duena.
- 185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 353/2013 Dekretua, Fitxa Sozialari eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren gizarte-diagnostikoa egiteko tresnari buruzkoa.
- 18/2008 Legea, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko; baita haren aldaketak eta arau-garapena ere (bereziki 4/2011 Dekretua, Etxebizitzaren Prestazio Osagarriari buruzkoa, eta 16/2017 Dekretua, Gizarte Larrialdietarako Laguntzei buruzkoa).
- Udalaren Laguntza Ekonomikoen 2018ko programa arautzen duen ordenantza.

¹⁷ Eskerrak eman nahi dizkiegu proposamen hau egiaztatzen lagundu diguten gizarte-langileei, Arabako Gizarte Langintzako Elkargo Ofizialeko ehun bat profesionali, 2018an eta 2019an suposizio praktikoei buruz eginiko lantegien esparruan.

- Gizarte-babeseko sareak: lehen mailako babes-sare posibleak (familia-ez familia) eta bigarren mailakoak (komunitarioak-instituzionalak).

Eskuragarri dugun informazioa zabaltzeko, informazio-iturri hauek proposatzen dira: lehenik, iturri zuzenak, eskatzailea eta bere senarra. Aldi berean, informazio-iturri izango dira ere familiaren espediente irekia eta esku-hartze polizialaren erregistroan parte hartu duten profesionalak. Ondoren, zeharkako iturrien bidez, familiak harremana duen beste profesional eta/edo babes sozialeko sistemekin (lehen mailako arretako medikua eta erizaina, ikastetxeko tutoreak, etab.) koordinatzeko beharra/egokitasuna baloratuko da, eskatzaileari baimena eskatu ondoren.

Informazioa biltzeko teknikei dagokienez, ezinbestekoa izango da Nora eta Mohamedekin ondoz ondoko elkarriketak egitea, banaka nahiz batera. Ondoren, etxebizitza bisitatzeko aukera baloratuko da, baita beste profesional batzuekin koordinatzea ere. Bildutako informazioa espedienteen, fitxa sozialean eta esku-hartze erregistroetan jasoko da.

2. Diagnostiko soziala

Informazioaren analisisa eta balorazioa

Daukagun informazioaren harira, esku-hartzearen aldeko nahiz kontrako elementuak daude.

Zailtasunak premiazko behar-eremu hauetan sailkatzen dira, premiaren eta larritasunaren arabera:

- Arlo ekonomikoa: baliabide urriak (zorrak eta oinarrizko gastuak).
- Bizikidetzaren-arloa: bikote-harreman gatazkatsua.
- Lan-arloa: Nora eta Mohamed langabezian.
- Gizarte-babeseko sarea: ez dago Noraren aldeko familia-babeseko sarerik.

Azpimarra daitezkeen familia-unitatearen indarguneak:

- Arlo ekonomikoa: diru-sarrera urriak, baina aldizkakoak eta bermatuak.
- Etxebizitza-arloa: etxebizitza dute.
- Arlo pertsonala: Noraren ekimena zerbitzura jotzeko, bikotekidearekiko harreman gatazkatsua partekatze eta lan egiteko nahia adierazteko.

Hipotesiak

Norak eginiko eskaeratik abiatuta, oinarrizko beharrei (elikadura eta ostatua) aurre egiteko baliabide ekonomiko urriak dituzte, eta horrek familia-unitate osoari eragiten dio, bi haurrei eta pertsona nagusi bati barne.

Egoera horretan daude DSBEa galdu zutelako eta Nora eta Mohamed langabezian daudelako.

Bestetik, Norak adierazitako bikote-harreman gatazkatsuan eta udaltzaingoaren familia-indarkeria taldearen esku-hartze poliziala aintzat hartuta, Mohamedek Norari tratu txarrak ematen dizkiola pentsa daiteke. Gainera, Norak familia-babeseko sarea ez izatea ere tratu txarren adierazle izan daiteke, familia-ingurutik aldentzea eraginez.

Salaketa jarri zuen bizilagunak oihuak, irainak eta haurren negarrak entzun zituela esan zuen; beraz, pentsa daiteke haurrek eta adinekoak ere tratu txar horien eraginpean daudela. Hori horrela, babesgabetasun-egoera baten aurrean egongo ginateke, indarkeriarekiko esposizioagatik.

Pronostikoa

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen esku-hartzea behar duen familia-egoera baten aurrean gaude, arlo hauek hobetzeko: ekonomikoa, lanekoa, bizikidetzakoa eta gizarte-babesekoa, lehenik eta behin. Ez esku-hartzeak, seguruenik, familia-egoera larriagotzea ekarriko luke; izan ere, ez ordaintzeagatik etxebizitza galtzeko arriskua dago, baliteke emakumeak tratu txarrak jasotzea, eta adingabeak babesgabetasun-egoeran egotea indarkeriarekiko esposizioagatik.

Balorazio profesionala

Bi haur eta mugikortasun-arazoak dituen pertsona bat karguan dituen familia. Egoera ekonomiko urria dute elikadura eta ostatuko oinarrizko gastuei aurre egiteko, bi gurasoak langabezian daudelako eta ez dutelako dirulaguntzarik jasotzen. Egoera larriagotzen da Mohamedek Norari tratu txarrak ematen dizkionaren zantzuak daudelako; eta horrek bi adingabeen babesgabetasun-egoera ekar lezake.

Egoerak horrela jarraitzen badu, pronostikoa kaltegarria litzateke, gizarte-bazterketaren arriskuarekin. Hori dela eta, beharrezkoa eta egokia da lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuen esku-hartze profesionala, egoera hobetzen lagunduko duen lanerako plan bat ezartzei begira.

Hasierako diagnostikoa Norari jakinaraziko zaio, eta, ahal bada, baita Mohamedi ere, elkarrekin lan egin eta diagnostiko partekatuta batera iritsi ahal izateko.

3. Plangintza

Lehen mailako arretako gizarte-zerbitzu baten aurrean gaudenez, arreta pertsonalizatuko plan (APP) bat diseinatuko da. Hasierako diagnostikoa abiapuntu izanik (Nora eta Mohamedekin partekatuta/adosteko zain), eta eskaera ekonomikoa eta Norak adierazitako harreman gatazkatsua aintzat hartuta, familiari zuzendutako arreta osoa planteatzen da,

arrisku-egoerak prebenitzeko. Horretarako, esku-hartzearen, gauzatzearen eta ebaluazioaren diseinu hau aurkezten da:

ARLO EKONOMIKOA		
Helburuak	Metodologia	Ebaluazio-adierazleak
Elikadura eta ostatuari lotutako oinarritzko beharrak estaltzea bermatzea.	<ul style="list-style-type: none"> DBSEa berriro ematea eta etxebizitzaren prestazio osagarria eskatzeko aukera baloratzea. Vitoria-Gasteizko Udalaren prestazio ekonomikoak edo GLLak emateko aukera baloratzea; eta, hala badagokio, horiek izapidetu eta kudeatzea. Informazioa, orientazioa eta aholkularitza ematea beste erakunde batzuen baliabideei buruz: Caritas, Gurutze Gorria, Elikagaien Bankua, etab. Beste erakunde batzuetako profesionalengana desbideratzea edo haiekin koordinatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Elikadurako oinarritzko beharrak estalita daude. Ostatuko oinarritzko beharrak estalita daude.
BIZIKIDETZA ARLOA		
Helburuak	Metodologia	Ebaluazio-adierazleak
Tratu txarren aztarnak baloratzea; egiaztatzen badira, esku-hartzea.	<ul style="list-style-type: none"> Hasteko, Nora y Mohamedekin elkarrizketak egitea, banaka eta elkarrekin. Etxebizitzako esku-hartze profesionalen parte hartu duten profesionalekin koordinatzea. Taldeko psikologoa tarteen sartzea genero-indarkeriaren zantzuak egiaztatuko balira. Informazioa ematea genero-indarkeriari biktimentzako arreta-protokoloei eta -zerbitzuei buruz. Hegoak zerbitzura desbideratzea, balorazioa egiteko eta arreta psikosoziala emateko. Kasuaren segimendua egitea, bertan parte hartzen duten profesionalen koordinazioaren bidez (elkarrizketak, etab.) 	<ul style="list-style-type: none"> Bikote-harremanean tratu txarrak dauden edo ez jakitea. Halakorik egonez gero, dagokion esku-hartze prozesua martxan jarri da.
Haurrak babesgabetasun-egoeran dauden aztertzea eta, hala balitz, esku-hartzea.	<ul style="list-style-type: none"> Etxeko bisita egitea. Ikastetxeko irakasleekin koordinatzea. Lehen mailako arretako medikuarekin koordinatzea. Taldeko beste profil profesional batzuk tartean sartzea beharrezkoa balitz (psikologoa, eta/edo kaleko hezitzailea). BALORA tresna aplikatzea, arrisku eta babesgabetasun egoeraren larritasuna baloratzeko, beharrezkoa bada. Haurren Zerbitzura desbideratzea BALORA tresnak ondorioztatzen badu babesgabetasun moderatua dagoela. 	<ul style="list-style-type: none"> Bi haurrak babesgabetasun-egoeran dauden edo ez jakitea. Babesgabetasun moderatua badago, dagokion esku-hartze prozesua martxan jarri da (Haurren Udal Zerbitzura desbideratzea).
OSASUN ARLOA		
Helburuak	Metodologia	Ebaluazio-adierazleak
Mugikortasun-arazoak direla eta, adinekoak izan ditzakeen beharrak hautematea.	<ul style="list-style-type: none"> Eguneroko bizitzarako autonomia eta gaitasunak baloratzea. Lehen mailako arretako medikuarekin eta erizainarekin koordinatzea. Mendekotasuna baloratzeko desbideratzea, beharrezko bada. 	<ul style="list-style-type: none"> Amirren osasun-egoerari lotutako beharrak ezagutzen dira. Autonomia-maila ezagutzen da.
LAN ARLOA		
Helburuak	Metodologia	Ebaluazio-adierazleak
Nora eta Mohameden lan-orientazioa eta kualifikazio profesionala ahalbidetzea.	<ul style="list-style-type: none"> Lan-orientaziorako zerbitzuetara desbideratzea, ibilbide pertsonalizatuak osatzeko: Sartu, Lanbide, etab. Haien profiletara eta lan-merkatuaren errealitatera egokitutako prestakuntza-ikastaroak bilatzen laguntzea: Sartu, Lanbide, Gurutze Gorria, Caritas, etab. 	<ul style="list-style-type: none"> Nora y Mohamedek lan-orientazioa jaso dute eta bakoitzaren ibilbide pertsonalizatuak egin dituzte. Nora y Mohamedek prestakuntza-prozesuak hasi dituzte enplegarritasuna hobetzeko, edo lan-merkatuan sartzea lortu dute.
GIZARTE BABESERAKO ARLOA		
Helburuak	Metodologia	Ebaluazio-adierazleak
Gizarte-babeseko sareak sustatzea.	<ul style="list-style-type: none"> Familiak izan ditzakeen lehen mailako babeseko sareak indartzea. Informazio eta laguntza adingabeei zuzendutako jardueri buruz (ludotekak, etab.). Informazioa eta orientazioa adinekoei zuzendutako jarduera komunitarioei buruz (auzoko adinekoen zentro soziokulturalak, etab.). 	<ul style="list-style-type: none"> Gizarte-babeseko sarea dute. Haurrek aisialdiko jardueraren batean parte hartzen dute. Amirrek adinekoei zuzendutako jardueraren batean parte hartzen du.

Metodologian definitutako ekintzetatik ondoriozta daiteke esku-hartze eta dokumentazio-teknika ezberdinak erabili direla, esaterako: elkarrizketak, alboko elkarrizketak, fitxa eta historia soziala, elkarrizketen erregistroa, jarraipen-orriak, genograma, txosten soziala, etab.

Baliabideei dagokienez, honako hauek beharko genituzke diseinatutako esku-hartze estrategia gauzatzeko:

- Giza baliabideak: senideak, gizarte-langilea eta, beharrezkoa balitz, psikologoa, kaleko hezitzailea, familia-medikua, erizaina, irakasleak eta abar.
- Erakundeen baliabideak (zerbitzuak eta prestazioak): oinarrizko gizarte-zerbitzuaren informazio-, balorazio- eta orientazio-zerbitzua, DSBE, EPO, GLL, udal-prestazioak. Beharrezkoa balitz, haurrentzako eta familientzako zerbitzua, balorazio-zerbitzua eta mendekotasunaren diagnostikoa, Hegoak zerbitzua, elikagaien bankua, Caritas eta abar.

Arreta pertsonalizatuko planaren proposamena Norak aztertuko du, eta posible bada, baita Mohamedek ere, batera lan egin eta partekatutako eta adostutako lanerako plan batera iritsi, dokumentu idatzi batean formalizatu eta bi alderdiek sinatzeko.

Planean aurreikusitako ekintzak gauzatzeko erantzukizun eta konpromisoak familiak eta gizarte langileak partekatuko dituzte, zerbitzuak eta prestazioak abiarazteko egin beharreko izapideak

gorabehera. Haien izaerak direla bide, profesionalak egingo ditu horiek guztiak.

Planak sei hilabeteko iraupena izango du. Epealdi horretan jarraipena egingo zaio eta, bukatu eta gero, berrikusi eta ebaluatu egingo da.

Plana gauzatzen ari den bitartean, jarraipena egingo zaie ekintzei, aurretiaz ezarritako helburuen arabera, betiere. Batez ere Nora eta Mohamedekin telefonoz hitz eginez, etxeko bisiten eta, beharrezkoa balitz, eragindako profesionalekin bilerak eginez egingo da, baita jarraipenerako txosten sozialen bitartez ere, zerbitzukoak edo beste zerbitzu batzuetako profesionalenak. Hori guztia espedientean jasoko da, eta beraz, horrek ebaluazio-prozesua erraztuko du.

Jarraipenari esker, gauzatzea malguagoa izango da, plangintzan aurreikusi ez diren egoera eta gertakariei egokituz baina diseinatutako planean egin beharreko aldaketak eginez. Horrez gain, pertsonaren egoeran aldaketa handiak egotekotan, aukera ematen du balorazio berri bat abiarazteko.

Suposizio praktikoetan emaitzak ebaluatzea proposatzen da. Xedea da esku-hartzearen diseinuan adierazitako ebaluazio-adierazleen bitartez formulatutako helburuen betetze-maila jakitea. Honako informazio-iturri eta neurketa-tresna hauek erabiliko dira, besteak beste: familia hartzailea, esku hartu duten profesionalak, espedientea, erregistroak, txostenak eta abar. Ebaluazioa egin eta gero, pertsonarekin/familiarekin batera erabakiko da esku-hartzearen diseinua birformulatu egin behar den edo, aldiz, kasua itxi egin behar den.

- AGUILAR, M. J. (2013): *Trabajo social. Concepto y metodología*, Madril, Paraninfoa eta Gizarte Langintzako Kontseilu Nagusia.
- ALISEDA, F. (2019): *Manual para la resolución de casos prácticos en trabajo social*, Badajoz, Badajozko Gizarte Langintza Elkargo Ofiziala.
- ANDER-EGG, E. (1982): *Metodología de trabajo social*, Mexiko, El Ateneo.
- CAMPANINI, A. eta LUPPI, F. (1995): *Servicio Social y Modelo Sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*, Bartzelona, Paidós.
- ESPAINIAKO GOBERNUA (2006): «39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa», *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 299, 2006/12/15, <https://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/ley/boe200621990/eu_def/index.shtml>.
- (2018): «3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalen Babesari eta Eskubide Digitalen Bermeari buruzkoa», *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 294, 2018/12/06, <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-16673>>.
- EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOIA (2008): «12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa», *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 246, 2008/12/24, <<https://www.euskadi.eus/p43aBOPVWebWar/>>.
- (2013): «353/2013 DEKRETUA, maiatzaren 28koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Fitxa Sozialari eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren gizarte-diagnostikoa egiteko tresnari buruzkoa», *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 121, 2013/06/26, <<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/2013/06/1302907e.shtml>>.
- (2013): «385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko Tresna onesteko dena», *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 149, 2013/08/07, <<http://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2013/08/1303530e.pdf>>.
- EUSKO JAURLARITZA (2012): *Informe final sobre la elaboración de un procedimiento básico de intervención en servicios sociales desde una perspectiva centrada en la persona*, Vitoria-Gasteiz, Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila.
- (2015): «185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa», *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 206, 2015/10/19, <<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/eu/bopv2/datos/2015/10/1504561e.pdf.pdf>>.
- (2017): «152/2017 Dekretua, maiatzaren 9koa, Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko Balora tresnaren eguneraketa onesten duena», 125, 2017/07/03, <<http://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2017/07/1703354e.pdf>>.
- FERNÁNDEZ, T. eta PONCE DE LEÓN, L. (2018): *Trabajo social individualizado. Metodología de intervención*, Madril, EDIASA.
- GARCÍA, F. (2001): *La intervención profesional en trabajo social: supuestos prácticos I*, Malaga, Malagako Gizarte Langintza Elkargo Ofiziala.
- GARCÍA, I. (2015): “Elaboración de un plan de trabajo y supuestos prácticos de intervención social”, in CRUZ, B.; BEMBIBRE, J. eta BARRANCO, J. (koord.), *Herramientas para la reflexión de la práctica de la intervención social*, Granada, Genio Maligno, 157-185 or.

- GARCÍA, G. eta RAMÍREZ, J.M. (2006): *Manual práctico para elaborar proyectos sociales*, Madril, Gizarte Langintzako Kontseilu Nagusia; Siglo XXI.
- GIZARTE-LANGINTZAKO ELKARGO OFIZIALAK (2012): *Código deontológico de trabajo social*, Madril, Gizarte Langintzako Kontseilu Nagusia.
- GIZARTE-LAGINTZAKO NAZIOARTEKO FEDERAZIOA (2018): *Declaración Global de Principios del Trabajo Social*, <<https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>>.
- GUINOT, C. (2008): *Métodos, técnicas y documentos utilizados en trabajo social*, Bilbo, Deustuko Unibertsitatea.
- KISNERMAN, N. (1998): *Pensar el trabajo social: una introducción desde el construccionismo*, Buenos Aires, Lumen-Humanitas.
- MOSQUERA, M.P. (2014): *Resolución de casos prácticos*, Kantabriako Gizarte Langintzako Elkargo Ofiziala.
- PASTOR, E. (2015): *Trabajo social con comunidades*, Madril, Universitat.
- RODRÍGUEZ, P. (2013): *La atención integral y centrada en la persona*, Papeles de la Fundación Pilares bilduma, 1. zb., <<http://www.fundacionpilares.org/docs/AICPweb.pdf>>.
- TORRADO, A. (2018): “Abordando la resolución de un caso práctico de intervención individual/familiar”, *TS Difusión*, 99. zb., 13-22 or., <http://www.tsdifusion.es/revistas_publicadas/99/pdf/TSD99_3.pdf>.
- VISCARRET, J.J. (2007): *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*, Madril, Alianza.
- (2009): “Modelos de intervención en trabajo social”, en FERNÁNDEZ, T. (koord.), *Fundamentos de trabajo social*, Madril, Alianza, 293-344 or.
- ZAMANILLO, T. (2008): *Trabajo social con grupos y pedagogía ciudadana*, Síntesis, Madril.
- (2018): *Epistemología del trabajo social. De la evidencia empírica a la exigencia teórica*, Madril, Ediciones Complotense.