ESKU-HARTZEKO TEKNIKAK GIZARTE LANGINTZAN

I. GAIA:

KOKAPENA ETA TESTUINGURUA:

- GL, zientzia bezala ulertzen badugu, esan dezakegu gizarte-zientzia bat dela.
- GLk bilakaera metodologikoa izan du eta esperientzia izan eta gero teoriak garatu dira: Gl sortu zen jardute bezala, hau da, GL bezala jardun ostean, esperientzian oinarriturik, teoriak sortu dituzte.
- GLn dauden egoerek berehalako erantzuna eskatzen dute eta berehalako erantzun hauetatik teoria sortu da. Honek (=Glren lehentasuna ez da izan teoriak sortzea, praktika baizik eta ondorioz, teoria gutxi daude) eragina izan du, ikerketa-ekoizpenean.
- GLk berezko metodo zientifikoa eta objektua du.
- GLren objektua konplexua da: gizartean etengabeko aldaketak daude, pertsona bakoitzak arazoa bere ikuspuntutik ikusten du…
- Gl bezala jarduteko, teoria eta praktika kontuan hartzea beharrezkoa da, ez da nahikoa teoria ezta praktika ere.
- GLn etengabeko elkarrizketa beharrezkoa da.

GIZARTE LANGINTZAREN HELBURUAK:

Bi dira helburuak:

- Errealitatea aztertzea.

  +

- Errealitatea eraldatzea.

} Helburu hauek lortzeko, teknikak beharrezkoak dira.

TEKNIKAK:

ZER DIRA TEKNIKAK?

Helburuak lortzeko eta gauzatutako prozedurak, baliabideak eta tresnak emaitza bat lortzeko bitartekoak dira (Ander Egg). Baita ere ikasketa prozeduraren eta praktika profesionalaren bitartez bereganatutako trebetasunak eta baliabideak dira. Hortaz, Kisnermanek esan bezala, teknikak helburuak lortzeko bitartekoak dira.

TEKNIKEN EZAUGARRIAK: (zer hartu behar dugu kontuan teknikak erabiltzerakoan?)

- Teknikak **dinamikoak** eta **moldagarriak** izan behar dute.
    - Moldagarriak: pertsonak (GL + erabiltzaileak), egoerak.. ezberdinak direnez, teknikak egoera edo errealitate ezberdinetara egokitu behar dira. Zergatik? Zehaztugabeko helburuak daudelako (helburuak esku hartze prozesuan zehar aldatzen direlako adib.) eta Gizarte langile bakoitzak trebetasun edota jarrera ezberdinak dituenez teknikak modu ezberdinean erabiliko dituelako.
- Teknikak vs. **Inprobisazioa**. Teknikak erabiltzen ditugunean ez dugu inprobisatzen. GLn "printzipioz" ez dugu inprobisatu behar, teknikek planifikazioa eta hausnarketa eskatzen dutelako eta gure helburuak lortzeko teknikak behar ditugulako. Gainera, teknikek esku hartze profesional eta ez profesionalaren arteko muga ondo zehazten dute, hau da, profesionalak izango gara teknikak erabiltzen ditugunean, baina hala ere, kontuan hartu beharrekoak dira GL bakoitzak dituen trebetasunak.
- Teknikak **testuinguru** batean kokatu behar dira eta testuinguruaren arabera teknika batzuk edo besteak erabiliko ditugu:
    - Gizarte politikaren eredua eta egoera: honek markatzen du GLk egiten duena (administrazioa nolakoa den, zein GL mota bultzatzen den…).
    - Baliabideak (ekonomikoak, giza baliabideak…).

TEKNIKAK LABURPENA:

- Esku hartzeak egin ahal izateko berezko (guk soilik erabiltzen ditugunak, adib. Txosten soziala) edo egokitutako (beste diziplinatan erabiltzen direnak, adib. elkarrizketak) tresnak behar ditugu.
- GL ez da tekniketan eta protokoloetan BAKARRIK oinarritzen, GL hori baino gehiago da, teknikak behar ditugu baina ezin dugu beti protokoloa jarraitu.
- Teknikak esperientzia metaketatik sortzen dira, hau da, teknikak ondo erabiltzeko esperientzia behar da, esperientziaren bidez ikasten dira.
- Teknika GL egiteko osagai bat bakarrik da, baina beste "osagai" hauek ere behar dira:
    - Sormena.
    - Egiten jakitea (teknikak).
    - Hausnarketa.
    - Laburbiltzea eta erregistratzea = sistematizatzea (egiten ditugun jarduerak erregistratzea).

ESKU HARTZEKO TEKNIKAK:

(GLko) elkarrizketa: erabiltzailearekin/eekin harreman zuzena errazten duen teknika da, solasaldi komunikatiboaren bitartez egiten dena.

Behaketa: era "sistematiko eta kontrolatuan" begiratzea, ikerketarako (edo esku-hartzeko) garrantzitsua den informazioa eskuratzeko. GLn behaketa askotan elkarrizketarekin edo etxeko bisitarekin nahasten da.

Etxeko bisita: gizarte langileak etxe batera egindako bisita da, erabiltzailearen/en eguneroko testuingurua ezagutzeko asmoz.

TEKNIKA DOKUMENTALAK

Fitxa soziala: Erabiltzailearen informazio sistematizagarria duen dokumentua. Espediente baten modukoa da erabiltzailearen datuak dituena.

Txosten soziala: Gizarte Langilearen irizpen teknikoa adierazten duen dokumentua. Beste norbaitek irakurtzeko egina dago (adib. erabiltzaile baten psikologoak eskatzen duenean jakin nahi duelako zein esku hartze erabiltzen ari zaren).

Historia soziala: Erabiltzailearen eta esku-hartzearen datuak jasotzen dituen dokumentua (orainaldia eta bilakaera). Informazio garatua adierazten da bertan.

Genograma: familia baten bilakaeraren adierazpen grafikoa. (arazoen zuhaitz genealogiko baten antzekoa da)

Harremanen mapa: familia baten kideen arteko harremana islatzen duen grafikoa.

Ekomapa: Erabiltzaile edo familia baten ingurunea eta kanpoko harremanak islatzen dituen adierazpen grafikoa. Adib. Harremana elizarekin, lanean…

Jarraipen orria: GLk eramaten duen kasu bakoitzaren jarraipenaren dokumentua.

Landa laneko koadernoa (egunerokoa): egunean zehar gizarte langileak burutzen dituen jarduerak jasotzeko dokumentua.

Galdesortak, test-ak eta eskalak: egoera soziala ezagutzea eta ebaluazioa errazten duten tresnak.

Hitzarmena (*): erabiltzaileak hartzen dituen konpromisoa(k) adierazten duen dokumentua.

Talde dinamikak, eztabaida-taldeak, Phillips 6x6…: talde gizarte langintzan erabiltzen diren zenbait teknika. (Phillips 6x6 = 6ko taldetan jartzen da gai baten inguruan eztabaidatzeko 6 minutuz).

Diagnostiko komunitarioa eta plangintza(*): Gizarte langintza komunitarioan erabiltzen diren teknikak.

Kronograma, Gantt Grafikoa...(*): proiektuen programazioa irudikatzeko eta ondorengo jarraipena egiteko erabiltzen diren grafiko eta teknikak.

Gainbegiraketa(*): jardute profesionalaren inguruko hausnarketa ahalbidetzen duen metodoa.

Esku-hartzeko planak, proiektuak eta memoriak (*).

IKERKETARAKO TEKNIKAK ETA ESKU HARTZERAKO TEKNIKAK:

Ikerketarako teknikak (teknika hauen helburua ikerketa egitea da, hau da informazioa lortzea)**:** sakoneko elkarrizketa, inkesta, bizitza historia, eztabaida taldeak, delphi teknika, behaketa (zuzena, partehartzailea…), eduki azterketa…

Esku hartzerako teknikak (helburua esku hartzea da, hau da, egoera bat eraldatzea)**:** (GLko) elkarrizketa, behaketa, etxeko bisita, fitxa soziala, txosten soziala, historia soziala, genograma, ekomapa…

TEKNIKA MOTAK:

SAILKAPEN OROKORRA: (esku hartzerako tekniken barruan)

- Ezagutzarako teknikak:
    - Informazioa jasotzeko erabiltzen diren teknikak.
    - Adib: elkarrizketa, bisita, behaketa, historia soziala…
- Esku hartzeko teknikak:
    - Errealitatea eraldatzeko erabiltzen diren teknikak.
    - Adib: elkarrizketa, bisita…

Esku hartzea ere egiten dugu ezagutzarako tekniken bidez.

TEKNIKA MOTAK **ESKU HARTZE MOTAREN** ARABERA:

- Banakako esku hartzea: Pertsonekin eta familiekin egiten duguna. Bertan erabiltzen diren teknikak: elkarrizketa, fitxa soziala…
- Esku hartze kolektiboa: Talde gizarte langintzan eta Gizarte Langintza komunitarioan egiten dena. Bertan erabiltzen diren teknikak: eztabaida taldeak, bilerak, proiektuak…

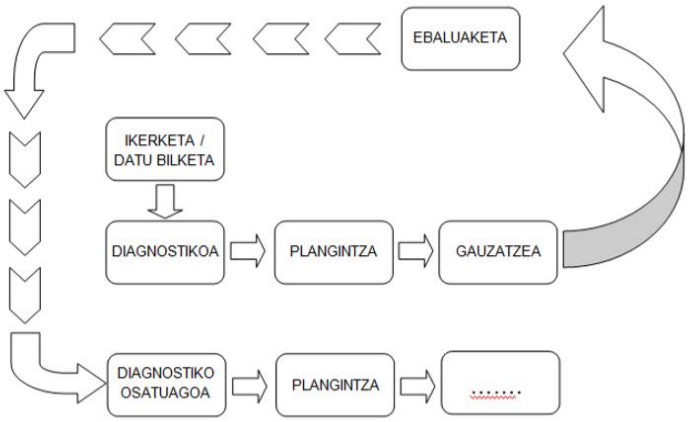
TEKNIKA MOTAK **ERABILTZAILEAREKIKO HARREMANAREN** ARABERA: (Mary Richmonden arabera)

- Zuzeneko teknikak:
    - Erabiltzailearen aurrean erabiltzen ditugu teknika hauek.
    - Zuzenekoak banakakoak edo taldekoak izan daitezke
    - Adib.: elkarrizketa, etxeko bisita, taldeko saioak…
- Zeharkako teknikak:
    - Zuzeneko teknikak erabili baino lehen edota gero erabiltzen dira teknika hauek.
    - Zeharkako teknikak barrukoak (gizarte langileak berarentzat egiten duena) edo kanpokoak (konpartitu dezaket) izan daitezke.
    - Adib: teknika dokumentala, fitxa soziala, landa laneko koadernoa, proiektuak.

TEKNIKA MOTAK **HELBURUAREN ARABERA:**

- Hurbiltze teknikak: harremana bermatzeko balio dute, erabiltzailearengana hurbiltzeko balio dute eta GLn oso garrantzitsua da erabiltzailearen eta GLren arteko harremana. Hurbiltze tekniken adibideak banakako elkarrizketak, talde elkarrizketak… dira.
- Ezagutzarako teknikak: helburua erabiltzailea eta bere egoera ezagutzea bada, hau da, informazioa eskuratu nahi badugu, ezagutzarako teknikak erabiliko ditugu, adibidez, behaketa, elkarrizketa, dokumentuen analisia….
- Datuak jasotzerako teknikak edo teknika dokumentalak: datuak jasotzeko teknikak dira, informazioa modu sistematiko batean jasotzea ahalbideratzen dutenak, adibidez, fitxa soziala (bertan erabiltzailearen eta esku hartzearen datuak agertzen dira), jarraipen orria…
- Plangintzarako teknikak: GLn planifikazioa oso garrantzitsua da proiektuak burutzeko eta horretarako plangintzarako teknikak behar dira, esate baterako, planak, proiektuak…
- Parte hartzerako teknikak: parte hartzea sustatzeko teknikak dira, adibidez, eztabaida taldeak, philips 6x6…
- Ebaluazio teknikak: emaitzak ebaluatu ahal izateko erabiltzen dira, adibidez, txostenak, eskalak…

GIZARTE LANGINTZAREN METODOA:



GLko metodoa zirkularra da:

1. **Ikerketa fasea:** datuak/informazioa bilduko ditugu ezagutzarako teknikak erabiliz, adibidez, behaketa, etxeko bisita, elkarrizketa…
2. **Diagnostikoa:** jasotako informazioarekin diagnostiko bat egingo dugu eta jakingo dugu zer gertatzen ari den. Diagnostiko bat egiteko historia soziala, genograma… erabiliko ditugu.
3. **Plangintza:** diagnostikoa egin eta gero, gure eginkizuna planifikatuko dugu. Plangintza burutzeko, proiektua, hitzarmena… erabiliko ditugu.
4. **Gauzatzea:** plangintzan pentsatutakoa praktikara eramango dugu, gauzatu egingo dugu. Gauzatzean elkarrizketa, talde teknikak, txosten soziala… erabiliko ditugu.
5. **Ebaluaketa:** gauzatu eta gero, egindakoa ebaluatu beharko dugu diagnostiko osatuago bat egiteko. Ohartzen bagara, zerbait falta dela edo esku hartzean akats bat egon dela, plangintza berriz egingo dugu, hau da, 3. pausura itzuliko gara berriz. Ebaluazioa egiteko teknikak:
    - Eskala: tresna zientifiko bat da modu kuantitatibo batean egoera sozialak neurtzeko erabiliko duguna.
    - Gainbegiraketa.
    - Teknika soziometrikoak: taldeen arteko harremanak neurtzeko erabili ohi dira.

2. GAIA: ESKU HARTZEKO TEKNIKAK GIZARTE LANGINTZAN: II. ATALA

KOMUNIKAZIOA ETA GIZARTE LANGINTZA

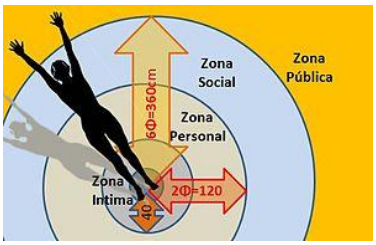
- GL harremanetan oinarritzen da eta horretarako erabiltzailearen eta GLaren arteko harremana egotea beharrezkoa da. Harreman hori sortu eta garatzeko/sendotzeko, komunikazioa erabili behar da.
- Gizarte langintzan komunikazioa funtsezkoa da eta horregatik…
    - GLk komunikaziorako trebetasunak landu behar ditu (entzumen aktiboa, enpatia…). Nahiz eta berezko trebetasunak izan, trebetasun horiek garatu eta ikasi egin behar dira.
    - Erabiltzailea ulertzeko gaitasuna landu behar da eta horretarako komunikazio berbalaz gain komunikazio ez berbala ere kontuan hartu behar da.
    - Norberaren trebetasunak eta arazoak "estiloa" ezagutu behar dira. Bakoitzak dituen arazo eta trebetasunak ezagutu behar ditu, kontziente izan behar gara horretaz gero trebetasun horiek landu ahal izateko.
- Komunikazioaren <u>axiomak</u>:
    - Elkarrizketa batean ezinezkoa da ez komunikatzea.
    - Elkarrizketa batean komunikazio mota desberdinak aurkitzen dira:
        - Ahozko komunikazioa/ komunikazio berbala/ hitzezko komunikazioa/ komunikazio digitala → Hitzak, mezuak, kontzeptuak, galderak, erantzunak… → komunikazioaren %7a bakarrik sartzen da hitzezko komunikazioaren barruan gutxi gora behera.
        - Komunikazio ez berbala/komunikazio analogikoa: keinuak, jarrerak, posturak…
        - Komunikazio sinbolikoa: arropa, dekorazioa, usaina, puntualitatea…
    - Komunikazio mota ezberdinak daude eta euren artean batzuetan kontraesanak egon daitezke. ADIB: ahozko komunikazioaren bidez eta komunikazio ez berbalaren bidez esaten duguna kontrajarriak izan daitezke.
    - Elkarrizketan komunikazioa lortzeko eragozpenak egon daitezke (traba fisikoak (espazioa, altzariak..), interferentziak, hizkera…).

EZ AHOZKO KOMUNIKAZIOAREN GARRANTZIA GIZARTE LANGINTZAN:

Komunikazio proxemikoa:

Pertsonen arteko distantziak eragina du komunikazioan eta kontuan hartu behar dugu, komunikatzen garenean, intimitatea inbaditzeko arriskua dagoela eta ondorioz, bakoitzak duen *bizi espazioa*, hau da, espazio pertsonala ez inbaditzeko distantzia mantendu behar dugula.

Hall-ek 4 distantzia gune bereizi zituen:



- Gune intimoa.
- Gune pertsonala: GLn erabiltzailearen eta GLren artean gune pertsonala egotea gomendatzen da.
- Gune soziala.
- Gune publikoa.

Kontaktu fisikoa eztabaidan dago: ez dago zehaztuta ea kontaktu fisikoa egon behar den edo ez, hori intuitu egin beharko du GLk, hau da, egoeraren araberakoa izango da, erabiltzaile batzuekin kontaktu fisikoa izatea egokia izango delako, baina beste batzuk erasotuak sentitu daitezke.

Komunikazio paralinguistikoa/paramintzaira: (ahotsaren osagaiak)

- Tonua: oso garrantzitsua da tonua egoerara egokitzea, tonuaren arabera esaldi berdina modu ezberdinetan ulertu daiteke eta. Orokorrean, tonu afektiboa erabili behar du GLk eta agresibitatearen aurrean, tonu baxu bat mantendu behar du.
- Bolumena, erritmoa eta ebakera (ahoskera): ulermena ahalbideratzen dutenak erabili behar dira, ulermena bilatu behar dugu.
- Etenaldiak eta isiluneak.

Komunikazio kinesikoa:

- Gorputz jarrera: irekia, hurbila.. izan behar du.
- Begirada: interesa eta arreta erakusten duena.
- Keinuak, aurpegierak eta irribarrea: irribarrea oso garrantzitsua da, terapeutikoa da.

ESKU-HARTZERAKO ELKARRIZKETAREN EZAUGARRIAK:

"Elkarrizketa solasaldi eraikitzailea da" (Ariño, 2009:27). Elkarrizketa eraikitze komunikatiboko prozesu bat da, dinamikoa dena. Elkarrizketa ez da bakarrik

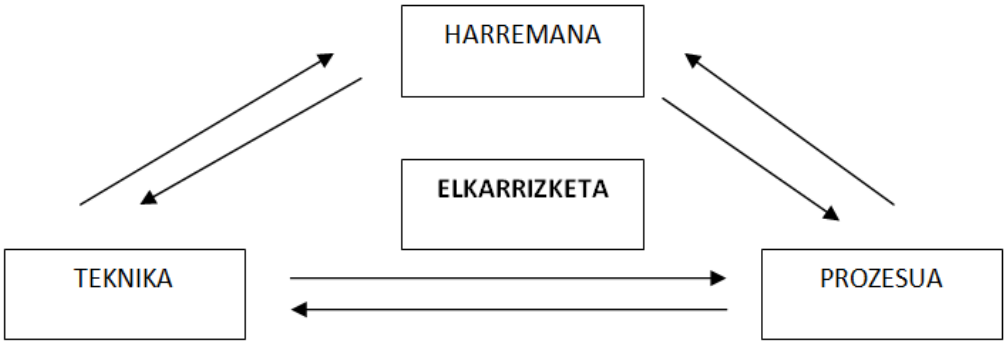
diskurtsoaren erregistro bat (ez da gara mezu batekin bakarrik geratzen) eta datuak biltzeko teknika (informazioa jasotzen dugu elkarrizketa baten bidez baina horrez gain beste gauza batzuk jasotzen ditugu, elkarrizketaren helburu nagusia ez da datuak jasotzea). Gainera, elkarrizketa ulertu behar dugu aukera bat dela (harremana sortzeko, esku-hartze bat egiteko, harremanak sakontzeko…).

Ezaugarriak:

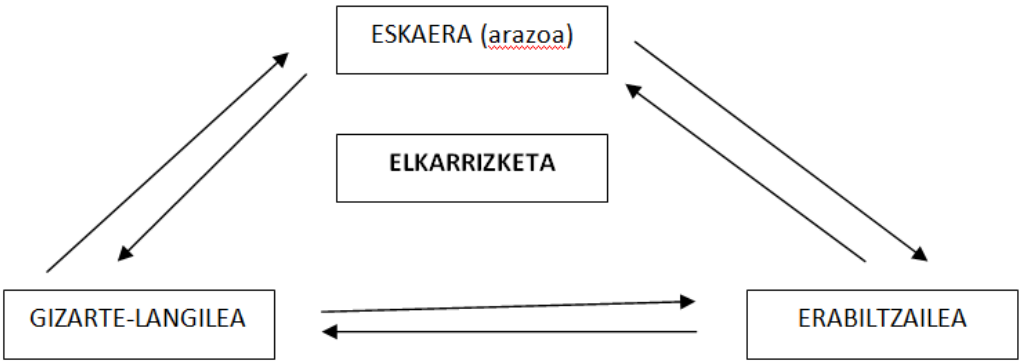
- Elkarrizketa harreman (eta ezagutzarako) teknika bat da. (ezagutzarako teknika bat da baina helburu nagusia harremana sortzea da).
- GLko elkarrizketa batean faktore guztiak hartzen dira kontuan, adibidez, psikologikoak, sozialak…
- Gizarte langilearen esku hartzeko erreferentzi markoa da elkarrizketa esku-hartzerakoan. Elkarrizketa esku hartzeko fase guztietan etengabe erabili daiteke.
- Elkarrizketaren asimetria → GLko elkarrizketa batzuetan asimetrikoa da. Gizarte langileak baliabideak ditu elkarrizketa kontrolatzeko eta erabiltzaileak GLk egindako galderak erantzungo ditu. Nahiz eta elkarrizketak simetrikoa (=maila berdinean egotea hiztunak) izan beharko lukeen, batzuetan zaila izan arren, GLk elkarrizketa asimetrikoa izan ez dadin saiatu behar du. Elkarrizketa asimetrikoa izan daiteke tonuaren, erritmoaren, hiztegiaren (adib. Hitz teknikoegiak erabiltzeagatik)…. eraginez eta asimetriaren eraginez GL goragoko maila batean kokatu daiteke erabiltzailearekiko.
- Gizarte langilearen izaera (estiloak, trebetasunak… elkarrizketa baldintzatzen dute) oso garrantzitsua da GLko elkarrizketetan.

GIZARTE LANGINTZAKO ELKARRIZKETAREN DIMENTSIOAK:

- Harremana: elkarrizketa harremanetarako teknika bat da eta elkarrizketaren bidez harreman profesionala bilatzen dugu erabiltzailearen eta gizarte langilearen artean. Baina, batzuetan harreman profesional hori sortzeko bidean oztopoak aurki ditzakegu.
- Teknika: elkarrizketa teknika bezala ulertu behar dugu, elkarrizketa egiteko kontzienteki edo inkontzienteki teknikak erabiltzen ditugu eta. Teknika horiek teorikoki edo esperientziaren bidez ikasi daitezke.
- Prozesua: elkarrizketa ulertu behar da prozesu bat bezala (ez da momentuko gauza bat). Elkarrizketa prozesu bat da elkarrizketa batean faseak daudelako eta elkarrizketa esku hartzearen prozesuko beste fase bat delako.



GIZARTE LANGINTZAKO ELKARRIZKETAREN OSAGAIAK:



GIZARTE LANGILEA:

- GLren izaerak elkarrizketa guztiz baldintzatzen du.
- Gizarte langintza ez da lan erraza eta batzuetan GLrengana joaten diren erabiltzaileen egoerak eta baldintzek oso konponbide zaila dute eta batzuetan ez dugu lortuko. Gainera, gizartearen eraginez, gizarte-langilearen papera mitifikatuta dago, hau da, ez dira konturatzen, gizarte-langileok batzuetan ez ditugula izango nahi genituzkeen baliabide guztiak eta ondorioz, ezin dugu batzuetan nahi genukeen bezain beste lagundu. Guzti honek eragina du GLren jardutean, GL kontziente izan behar baita bakoitzak eta sistemak dituen mugez, inpotentzia sentitzen dugun egoerak bideratzeko.

ERABILTZAILEA:

- Erabiltzailearen ezaugarriak:
    - Erabiltzailearen arabera moldatu behar dugu elkarrizketa. Ez da berdina elkarrizketa bat izatea adineko pertsona batekin, heldu batekin edo ume batekin. (komunikazio era ezberdina izango da).
- Esku hartze sozialean oso ohikoa da jendea etiketatzea, baina, esku hartzea egokia izan dadin, etiketa horiek baztertu behar dira eta jendearen

singulartasuna kontuan hartu, hau da, kontziente izan behar gara pertsona bakoitza ezberdina dela.

- Jarrera eta gogoa: oso ezberdina da erabiltzaileak jarrera kolaboratzailea badu (bere kabuz etortzen da, gogotsu) edota sistemak behartzen duelako (etortzen da etorri behar duelako).

ESKAERA:

- Eskaera edo eskaria konplexua eta dimentsio anitzekoa (=multidimentsionala) da. Horregatik, diagnostiko egoki eta sakon bat egiteko, elkarrizketaz baliatuko gara. Prozesu honi, hau da, erabiltzailearen eskaeraren atzean dauden dimensioak argitzeari, "eskaera argitzea" deitzen diogu.
- Erabiltzailea guregana etortzen denean, eskari edo eskari batekin etorriko da. Berak esaten duena hitzez hitzezko eskaria edo eskaera literala izango da, baina GL konturatu behar da eskaera horren atzean beste dimentsioetako beharrizanak daudela (ADIB: etxe bat behar du. Erabiltzaile horrek etxe bat behar du baina aztertuko dugu zergatik ez duen etxerik (beste dimentsioak), adibidez, lana du? Nola kudeatzen ditu bere diru sarrerak?..).
- Gizarte langileak eskaeraren testuingurua zein den ezagutu behar du, hau da, zergatik egiten den eskaera, zergatik egiten den momentu horretan, zergatik ematen dion lehentasuna zerbaiti… (eskaera testuinguratu behar dugu).

ELKARRIZKETAREN HELBURUAK:

- Erabiltzailearen inguruko informazioa lortzea. Hau oso garrantzitsua da baina ezin gara hemen geratu, informazioa bakarrik aztertzen badugu ez dugu esku hartze egoki bat bideratuko.
- Erabiltzaileari informazioa ematea eta orientatzea.
- Erabiltzailearen gaitasun pertsonalak estimulatzea. Honi elkarrizketa motibazionala deitzen zaio eta hauen bidez erabiltzaileek euren portaera alda dezaten bilatzen da, hau da, zerbait egiteko motibatzea erabiltzaileak.
- Beste erakunde batera/profesional batengana bideratzea. (deribazio bat egiteko adibidez, psikologo batengana).
- Erabiltzailearen ebaluazioa burutzea. (adib. eskalak erabiltzen direnean)

ELKARRIZKETA EGITEKO LEKUA:

ELKARRIZKETAK EGITEKO LEKUAK:

- Gizarte langilearen bulegoa. (leku klasikoa)
- Erabiltzailearen etxea. (leku klasikoa)
- Beste erakundeak (ospitalea, eskola, kartzela…). → zirkunstantzien arabera
- Espazio informalak (kafetegia, parkea…)

LEKUAREN IDEIAREN INGURUKO BILAKAERA:

- Leku egokienaren ideia/kontzeptua aldatu da. GLren hasieran elkarrizketa guztiak bulegoan egiten ziren, baina, elkarrizketa hauek protokoloaren (burokratikoak) araberakoak ziren. Beranduago, gizarte langile batzuk beste ideia bat proposatu zuten: bulegotik ateratzea eta elkarrizketak etxeetan egitea.
- Bulegoa → etxea → kasuen arabera.

LEKUA APROPOSA IZATEKO BALDINTZAK:

- Pribatutasuna eta komunikazioa bermatzea/ahalbideratzea.
- Denbora nahikoa izatea elkarrizketa egoki bat egiteko.
- Konfiantza eta erosotasuna sentitzea (erabiltzaileak).
- Erabiltzaileari bere krisi egoera gogorarazten ez dion lekua (adib: genero indarkeriaren kasuan, bere erasotzailearekin bizi bada, bilerak ez ditugu etxean egingo, horrek sufritzen ari dena gogoraraziko diolako).

LEKU BAKOITZAREN ABANTAILAK:

Bulegoaren egitearen abantailak	Etxean egitearen abantailak
- Denbora. - Zehaztasuna: elkarrizketa egiten kontzentratu bakarrik, etxean beste estimulu batzuk jaso eta honek kontzentrazioa galtzea eragin. - Elkarrizketa prozesuaren kontrola: elkarrizketa gurea egin behar dugu. - Profesionaltasuna bermatzea. - (batzuetan) botere harremanen banaketa.	- Gertutasuna eta erosotasuna erabiltzailearekin (batzuk inbadituta sentitzen diren arren). - Galdera batzuk ekiditea (galdera oso zuzenak eta pertsonalak, etxeari eta familiari buruzkoak adibidez). Askotan galdera hauek ekidin nahi izan arren, galdetu egin behar ditugu. - Arlo pertsonala gehiago lantzea (erabiltzailea eroso badago errazagoa da galdera pertsonalak egitea.

ELKARRIZKETAREN FASEAK:

ELKARRIZKETAREN PROZESUA: () ez dira beharrezkoak baina funtsezkoak dira.

(0 FASEA → prestaketa)

1. FASEA → harrera (aurkezpena)

2. FASEA → esplorazioa
3. FASEA → elkartrukea/azalpenak

} GARAPENA

4. FASEA → bukaera

(5. FASEA → ebaluazioa)

0. Fasea → elkarrizketaren prestaketa

- Fase hau garrantzitsua da, elkarrizketa beti prestatu behar delako ahal den neurrian.
- INFORMAZIOA:
    - Lehenik eta behin kasuaren inguruko informazioa lortu behar dugu (zein den erabiltzailearen arazoa, zein behar duen…)
    - (aurreko elkarrizketaren informazioa).
    - (materiala) → Adib: baliabide baten kudeaketa egiteko paper batzuk behar badira, edo kontatu behar digun egoeraren inguruan badakigu elkarte bat dagoela, orduan, elkarteari buruzko informazioa bilduko dugu.
- KONTAKTUA: erabiltzailearen datu pertsonalak (izen-abizenak, helbidea…)
- PLANGINTZA:
    - Helburua(k) zehaztea elkarrizketa bat egin aurretik.
    - Elkarrizketaren eskema: gutxieneko eskema bat izatea gomendatzen da.

1. fasea → harrera/aurkezpena

Zati hau oso garrantzitsua da, elkarrizketaren nondik norakoak honen araberakoak izango direlako (baldintzatu egiten du harremana), hau da, harremana ezartzen den lehen momentua denez, oso garrantzitsua da.

- Fase **aldakorra** da elkarrizketaren arabera:
    - Ez da berdina lehenengo elkarrizketa izatea (harremana sortu behar dugu) edo hurrengo elkarrizketak izatea (harremana sortuta dago jada eta indartu edo sendotu egin behar dugu).

    - Oso ezberdina da elkarrizketa izatea erabiltzaileak eskatzen badu (izaera kolaboratzaileagoa izango du batzuetan) edo gizarte-langileak edo erakundeak proposatzen badu (sistemak behartzen duenez, batzuetan ez du jarrera oso kolaboratzailea izango, adibidez, agresiboa izan daiteke) → (jarrera ezberdina izan erabiltzaileak honen arabera).
- "**Rapport**".
    - Oso garrantzitsua da konfiantzazko giroa sortzea/egotea elkarrizketa bat izatean → honi "rapport" egoera izatea esaten zaio.
    - Konfiantzazko giro hori sortzeko, trebetasunak eta teknikak erabiltzen dira, adibidez, irribarrea, kontaktu fisikoak batzuetan, euren izena esatea, seme-alabei buruz galdetzea… Etxe batera joaten garenean oso garrantzitsua da rapport egoera hori lortzea eta horretarako etxeari buruz zerbait polita dagoela esatea gomendagarria da (ze pareta polita!).
- Erakunde eta gizarte-langilearen **aurkezpena**.
- Elkarrizketaren **markoa** eta kokapena ("encuadre") → Zertarako egiten da elkarrizketa (helburuak zehaztu)? Zenbat denbora dut? (mugak jarri)
- **Eskaeraren aurkezpena**: erabiltzaileak eskaera bat egingo du (normalean hitzez hitzezko eskaera egingo du) → zergatik nago hemen? Zer eskatzen dut? Zer gertatzen zait? (erabiltzaileak informazio hau emango digu).

GARAPENA: ESPLORAZIOA ETA ELKARTRUKEA: (nahiz eta 2 fase bereizi honen barruan, erabat lotuta daude bi fase hauek)

2. fasea → esplorazioa (analisia = egoeraren inguruko informazioa lortzea): (eskaera entzuten ari garenez, protagonista fase honetan erabiltzailea da, hau da, GLk erabiltzailea entzungo du eta bere deskribapenean lagunduko du baina protagonista erabiltzailea da)

- Eskaeraren azalpena eta analisia egiten da. Eskaera azaltzeko orduan, garrantzitsua da gizarte langileak erabiltzaileari laguntzea eta erabiltzailearen bertsioa entzutea. Honela erabakiko du GLk ea berak ahalmena duen laguntzeko edo beste profesional batengana bideratu behar dugun.
- Trebetasunak oso garrantzitsuak dira, adibidez, entzumen aktiboa izatea, galderak egitea (batez ere galdera irekiak, hitz egiteko gonbidapena egiteko)…
- Fasearen luzapena: behar dugun denbora erabili behar dugu fase honetan baina ezin gara gehiegi luzatu.

3. fasea → elkartrukea (egoeraren inguruko azalpena):

- Informazioa zehaztuko dugu, hau da, erabiltzaileak bere bertsioa kontatu ondoren, Glk erabiltzaileari galderak egingo dizkio egoeraren zehaztasunak ezagutzeko.
- Berriz ematea: gauzak errepikatzea bere hitzekin ("beraz, esan didazu…. Hau horrela da?"). Honela konklusioak aterako ditugu, informazioa kontrastatuko dugu eta ea egoera zein den ondo ezagutuko dugu, akatsik gabe, berriz galdetzean erabiltzaileak zuzendu egingo gaituelako.
- Eskaria argitzea eta zehaztea.
- (lehen diagnostikoa egingo dugu esku hartzea beharrezkoa denean).

4. fasea → bukaera:

- Elkarrizketa baten bukaerak harremana baldintzatu dezake eta horren ondorioz, oso garrantzitsua da ondo bukatzea (bukatzeko zailtasunak egoten dira).
- Elementu berriak azaltzen dira askotan azkeneko momentuan (elkarrizketa bat egiten ari gara uste dugu gaia dela bat eta azkeneko momentuan informazio esanguratsu bat jasotzen duzu, prozesua eta diagnostikoa aldarazten dutenak).
- Gomendatzen da arreta eta jarrera ulerkorra mantentzea azkeneko momentu honetan.
- Azkeneko momentuan gomendatzen da laburpen bat egitea:
    - Elkarrizketan izandako une eta informazio interesgarriak.
    - Erabiltzaileen parte-hartze aktiboa eta motibazio azpimarratzea. (mezu positiboak bidaltzea)
    - Akordio eta erantzukizunak.
    - (hurrengo topaketaren plana eta data)

(5. fasea → ebaluazioa:)

- Gizarte langilearen hausnarketa.
- Elkarrizketaren erregistroa.

ELKARRIZKETA MOTAK:

Elkarrizketa motak sailkatzeko irizpide ezberdinak daude:

- Elkarrizketatuen kopuruaren arabera.
- Helburuen arabera.
- Elkarrizketatzeko eraren arabera.

- Esku-hartzearen fasearen arabera.

ELKARRIZKETA MOTAK **ELKARRIZKETATUEN KOPURUEN ARABERA:**

- BANAKAKO ELKARRIZKETA: GL + erabiltzaile bat.
- (familia elkarrizketa).
- TALDE ELKARRIZKETA.

ELKARRIZKETA MOTAK **HELBURUAREN ARABERA:**

- Informatzailea: elkarrizketa erabiltzen da erabiltzailea eskubideen, baliabideen, zerbitzuen… inguruan informatzeko.
- Orientatzailea: erabiltzaileari orientazioa ematen diogu. Hemen ere informazioa ematen dugu, baina esan dezakegu gizarte-langileak erabiltzailearekiko duen parte hartzea handiagoa dela (subjektiboagoa da, "el trabajador social se moja más").
- Bideratzailea: elkarrizketa egiten dugu erabiltzailea beste profesional batengana bideratzeko (deribazioa).
- Terapeutikoa: pertsonen jarrera eta motibazioak aztertzen ditu GLak, baina kontuan hartu behar da GLk muga batzuk dituela eta ez dela terapeuta.
- Ebaluazio eta jarraipen elkarrizketa: erabiltzailearen ebaluazioa eta jarraipena egiteko erabiltzen da elkarrizketa.

ELKARRIZKETA MOTAK **ELKARRIZKETATZEKO ERAREN ARABERA:**

- Informala edo librea: ez dugu gidoirik erabiltzen, ez dago ezer aurretik prestatuta. Hala ere, nahiz eta inprobisazioak pisu handia izan, elkarrizketaren faseak eta metodoak kontuan hartzen dira. Normalean hau erabiltzen da lehenengo elkarrizketa batean (ondorengo elkarrizketetan gomendatzen da prestaketa egotea).
- Estandarizatua/egituratua: kasu honetan elkarrizketa guztiz egituratua edo prestatuta dago, hau da, egitura oso itxia du eta gidoi bat jarraitzen da. Hau erabiltzen da adibidez, batzuetan eskalak egiten direnean (galderak ditugunez, galderen erantzunak lortu ahal izateko galderak aurretik prestatzen dira).
- (Erdi egituratua): aurreko bien nahasketa bat da: gidoi bat dugu aurretik prestatuta baina gidoi hori modu aske eta informal batean erabiltzen dugu.
- Planifikatua: batzuetan elkarrizketak planifikatu egiten dira, hau da, hipotesi batzuk, aurrediagnostiko bat eta helburuak zehazten dira. Hau erabiltzen dugu kasuaren inguruko gutxienezko informazio bat dugunean.

ELKARRIZKETA MOTAK **ESKU-HARTZEAREN FASEAREN ARABERA:**

- Lehen uneko elkarrizketa: esku hartzeko lehen momentuan egiten den elkarrizketa da hau. Batzuetan lehen uneko elkarrizketa hau ez da nahikoa eta erabakitzen dugu bigarren elkarrizketa bat behar dugula.
- Hasierako diagnosiaren elkarrizketa: informazio pixka bat dugu baina diagnostiko osatu bat egiteko, erabakitzen dugu lehenengo elkarrizketaz gain bigarren elkarrizketa bat behar dugula.
- Elkarrizketa ardaztua (fokalizatua): esku hartzearen fasean sartzen garenean, elkarrizketa ardaztua egingo dugu. Nahiz eta gizarte langintzak elkarrizketak orokortasunean oinarritu normalean, elkarrizketa fokalizatua egiten denez prozesu planifikatu bat dagoenean, elkarrizketa mota honetan elementu batean zentratzen gara (adib. erabiltzailearen familia).
- Elkarrizketa "tratamendu" gisa: elkarrizketa terapeutikoarekin eta motibazionalarekin lotuta dago eta laguntza prozesuan (acompañamiento) erabiltzen den elkarrizketa da. Diagnostiko bat egiten dugu eta ikusten dugunean laguntza (acompañamiento) hori behar dugula, elkarrizketa mota hau erabiliko dugu.

LEHEN ELKARRIZKETAREN GARRANTZIA ETA EZAUGARRIAK:

- Garrantziaren arrazoiak:
    - Elkarulermen baten oinarriak: lehen elkarrizketa oso garrantzitsua da elkar ulertzen hasten garen lehenengo momentua delako. Ondorioz elkarulermenaren oinarriak ondo finkatu behar dira.
    - Zailtasunak: lehen elkarrizketa ezin dugunez guztiz prestatu eta erabiltzailea ez dugunez ezagutzen, hainbat zailtasun aurki ditzakegu. Gainera, lehen elkarrizketa honek erabiltzailearen eta GLren arteko harremana baldintzatu dezakete.
- Lehenengo kontaktuko elkarrizketa motak:
    - Lehen kontaktua erakundearekin.
    - Lehen kontaktua gizarte langilearekin.
- Eskaeraren/ (elkarrizketa egiteko) erabakiaren iturriak:
    - Erabiltzailearen erabakia: erabiltzailea bere kabuz joaten denez, erabiltzailearen jarrera gogotsua eta kolaboratzailea izaten da eta honek esku hartzea errazten du.
    - Erakunde batek bideratuta: beste erakunde batek erabakitzen du erabiltzaileak GLrengana etorri behar duela. Kasu honetan erabiltzailea behartuta edo bere kabuz etor daiteke eta ondorioz, bere jarrera ezberdina izan daiteke. Kasu honetan, erakunde batek bideratuta

etortzen denez, kasuaren-erabiltzailearen oinarrizko informazioa jada izango dugu.
    - Beste pertsona (erabiltzailearen ordez).
- Lehenengo elkarrizketan sor daitezkeen arazoak *(Richmond, 2005: 102-11)*:
    - Itxarondakoa ez jasotzea: batzuetan lehenengo elkarrizketa batean ez dugu jasotzen espero duguna.
    - Prozesua jarraitu behar duela ahaztea.
    - Erabaki azkarregiak hartzea: lehenengo elkarrizketan, diagnostikoa izan gabe, eskaera argitua izan gabe… askotan erabakiak hartu behar direla uste dugu, baina erabakiak hartzeko eta esku hartzeko egoki bat egiteko, eskaera zein den jakin behar dugu, diagnostiko bat eduki behar dugu…

ELKARRIZKETAREN METODOLOGIA:

- Elkarrizketarako zailtasunak.
- Elkarrizketarako trebetasunak.
- Galderak.
- Isiltasunak.
- Elkarrizketaren taktikak.
- Erregistroa.

1.Elkarrizketarako zailtasunak:

- <u>Erabiltzailea</u>:
    - Ezintasunak/ezgaitasunak: hitz egiteko ezgaitasun bat eta ezgaitasun psikiko bat badu, elkarrizketa bat mantentzeko zailtasunak izan ditzakegu.
    - Emozio-egoera: Emozio egoerak elkarrizketa baldintzatzen du. Mesfidantza, agresibitatea, urduritasuna…
    - Hizkera: Argota edo jerga batean hitz egiten badu, beste hizkuntza batean hitz egiten badu… sarritan interpretaria jartzen da, baina ez beti.

- <u>Gizarte-langilea:</u>
    - Emozio-egoera: GLren emozio egoerak eragina izan dezake elkarrizketan, adibidez, arazo pertsonalak izatea, nekatuta egotea…
    - Gutxiespena edo ezinikusia (erabiltzailearekiko): gizarte langileak erabiltzaile batekiko aurreiritziak izan ditzake eta honek elkarrizketa baldintzatu dezake. GL saiatu behar da aurreiritzi horiek alde batera uzten. (adibidez bortxatzaile bat).

- Hizkera: Gizarte langileak erabiltzailearekin harreman bat sortu nahi duenez eta horretarako elkar ulertu behar direnez, ezin ditu profesionalegiak edo teknikoegiak diren hitzak erabili, hau ulermen prozesuan oztopo bat izan daitekeelako elkarrizketa eta ondorioz, harremana baldintzatzen dituena.
- Ingurua (inguruneko trabak):
  - Espazioa: distantziak, mahia, altzariak…
  - Inguruko zaratak:
    - Etenak: Nahi gabeko etenak egoten dira, batzuetan (adibidez, telefono deia). Batzuetan etenak lagungarriak dira, baina gehienetan elkarrizketa mozten dute. Etxeko bisitetan etenak ugariagoak izaten dira. Batzuetan etenak bilatu egiten dira eta nahita egiten dira.
    - Unea: Zein unetan egiten den elkarrizketa garrantzitsua da. ADIB: GLk gaurkoz lana laster bukatuko du eta etxera joango da eta horrek harremana aldatuko du.

2. Elkarrizketarako trebetasunak:

- Behatzen jakitea: Keinuak, gorputz jarrera, mugimenduak, distantziak… behatzea eta interpretatzea (komunikazioan eragina honek).
- Entzuten jakitea: Entzutea teknika aktibo bat da, eta ez da erraza.
- Elkarrizketaren prozesua eramaten jakitea: Gai batetik bestera (gaien arteko trantsizioa) nola pasa gaitezkeen jakitea oso garrantzitsua da.
- Denboraren kudeaketa: Nahiz eta denbora kudeatzea zaila izan, kontuan hartu behar dugu.
- Galdetzen jakitea: galdera mota ezberdinak daude eta momentu bakoitzean ezberdin egin behar dira, momentuaren arabera egokiak izan behar dira.
- Isiltasuna errespetatzea.

3. Galderak:

- (Ahozko komunikazioan saihestu beharrekoa: kritikak, garrantzi gabeko gaiak, aholkua edo gomendio moralista gehiegi ematea …)
- Soilik beharrezko galderak egin behar dira, erantzuna interesatzen zaigunaren inguruko galderak.
- Helburuak:
  - Harremana sortzea.
  - Informazioa jasotzea.

- Elkarrizketaren prozesua “menperatzea” (erantzunak “bideratzea”): elkarrizketaren kontrola izatea, galderak erabiliz prozesua aurrera eramateko.

- Galderen inguruko gomendioak:
  - Galderen kopurua: ez gutxiegi eta ez gehiegi, bataz bestekoa.
  - Galdera zailak edota delikatuak: ahal den neurrian ekidin, baina egin behar badituzu, modu egokiena erabiltzen saiatu.
  - Galderen arrazoia esplikatzea: Galderen helburuak azalduz, modu orokor edo zehatzean.
  - Galderen egokitasuna eta desegokitasuna: Dena galde daiteke baina forma eta momentu egokia aukeratu behar dugu.

- Galdera motak:
  - <u>Galdera irekiak:</u>
    - Erantzun luzea eta zabala emateko aukera ematen dutenak. Erabiltzaileari aukera ematen dio modu ezberdinean erantzuteko. Erabiltzaileak erabakitzen du nola erantzun eta horrela bere sentimenduak azaldu ahal ditu. Adb. Kontaidazu; zure bertsioa entzun nahi dut…
    - Lehenengo elkarrizketan edo elkarrizketaren hasieran egiteko egokiak.
    - Informazio orokorra lortzeko erabiltzen dira eta esplorazioa egiteko oso egokiak dira.
    - Desabantailak: Erabiltzaile batzuk deseroso sentitzen dira galdera irekien aurrean. Umeen aurrean hobeto da galdera irekiak ekiditea, ez baitira oso egokiak. Gehiegi egiten direnean gaitik urruntzeko arriskua.
  - <u>Galdera itxiak:</u>
    - Erantzun mugatua daukatenak dira (bai/ez).
    - Orokorrean ez dira gomendagarriak.
    - Beharrezkoak informazio zehatza lortzeko eta datuak/hipotesiak egiaztatzeko.
    - Gomendagarriak zenbait kasutan: Elkarrizketaren prozesuaren zenbait momentutan. Erabiltzaileak komunikatzeko arazoak dituenean.
  - <u>Zehar galderak edo galdera zirkularrak:</u>
    - Taldeko esku-hartzean eta terapia familiarrean erabiltzen da.
    - Ezaugarriak:
      - Galdera “gurutzatuak” egitea: erantzunak ez dira “zuzenean” bilatzen.

            - Besteei buruz galdetzea (portaerak, iritziak…)
            - Inpartzialtasuna eta “partekatutako bertsioa”
        - Helburuak:
            - Parteen alderdi enpatikoa aktibatzea
            - Egoerak izan ditzakeen bestelako esanahiak aurkitzea
            - Elkarrekintzen inguruan ikertzea
    - Ispilu galderak (oihartzun galderak):
        - Erabiltzaileak esaten duena galderaren bitartez “itzultzea”
        - Helburua:
            - Ulertu izana konprobatzea
            - Enpatia adieraztea
            - Gaia zentratzea
    - Galdetzailearekin hasten diren galderak: Galdetzaileekin hasten diren galderak.
        - “Zer” galderak:
            - Erabiltzaileari askatasuna ematen diote.
            - Galdera irekiak eta moldagarriak dira.
            - Abantaila: zehazgabetasuna.
        - “Zergatik” galderak:
            - Erabiltzaileentzat deserosoak izan daitezke.
            - Ez ahozko komunikazioaren bitartez erosoagoak bihurtzeko aukera.

- Saihestu beharreko galderak:
    - Galdera nahasiak (“ilunak”):
        - Ulertzen ez diren galderak dira (batzuetan urduritasunaren eraginez ulertzen ez diren galderak egiten ditugu).
    - Galdera bideratuak edo iradokitzaileak:
        - Bestaren erantzuna zein izango den suposatu egiten dutenak, hau da, galdera egiten dugu baina erantzuna suposatu egiten dugu. ADIB: hobeto zaude **ezta**? Honen bidez, GLk deduzitu egiten du erabiltzaileak erantzun behar duena zein den eta erabiltzailea hori erantzutera behartuta sentitzen da.
    - Galdera bikoitza eta galdera erasoa (“bonbardaketa”):
        - Bi galdera edo gehiago aldi berean egiten direnean.
- *Orokorrean* → Erabilera mugatua duten galderak: (ekidin behar direnak)
        - Galdera zehatzak edo itxiak.
        - Zergatik galderak ekiditea
        - Galdera zuzenak (noiz, norekin, non, nola…)

4. Isiltasunak:

- Isiltasun-motak: (Trevithick, 2002)
  - Sormen isiltasunak:
    - Isiltasun positiboak dira, antolatzeko eta ordenatzeko balio dutenak.
    - Sormen isiltasunak daudenean eroso sentitzen gara.
  - Isiltasun nahasiak.
    - Isiltasun nahasiak daudenean deseroso sentitzen gara, tentsioa dago.

- Erabiltzailearen isiltasun-motak:
  - Errefusa/arbuioa:
    - Erabiltzaileak parte hartu nahi ez duenean gertatzen da. Hor dago erabiltzailea baina esku hartze prozesuaren kontra dago. Normalean hau gertatzen da erabiltzailea ez denean bere kabuz etorri.
  - Amaierakoa:
    - Pertsonak esan behar zuena bukatu duela adierazten duten isiltasunak dira.
  - Islatzailea/pentsakorra/erreflexiboa:
    - Hausnarketa egiteko edo esan beharrekoa ordenatzeko/antolatzeko erabiltzen diren isiluneak dira.
  - Emoziozkoa/hunkigarria:
    - Emozioaren ondorioz, pertsonak ezin duenean hitz egin eta isilune bat sortzen denean.
  - Indar berritzailea:
    - Emozio fuerte bat eta gero, batzuetan atsedenaldi bat egiteko denbora behar da eta denbora tarte horretan isilik egongo gara.

- Isiltasunen kudeaketa:
  - Nola jokatu erabiltzailearen isiltasunaren aurrean:
    - Isiltasuna errespetatu, ez apurtu → bestearen erritmoa errespetatu behar da.
    - Ez da ulertu behar isiltasuna oztopo bezala → isiltasuna ez da komunikazio ezarekin lotu behar.
    - Isiltasunaren inguruko galderak: egoeraren arabera egin behar dira.
    - Isiltasuna eta gero zer egin behar dugu? Isiltasuna apurtu eta gero, ez dira galdera itxiak egin behar (irekiak bai), hitz egiteko gonbidapena egin behar zaio…

- GLaren isiltasunaren arrazoiak edo egoerak:
    - Arrazoiak:
        - Erabiltzailearen parte hartzea bultzatzeko.
        - Hitz egiteko gonbidapena egiteko (adib: galdera irekiak → kontaidazu….)
        - Denbora emateko.
        - Giroa lasaitzeko.

5. Elkarrizketarako taktikak:

- **Argitzea**: Mezuaren edukia ondo ulertu dela konfirmatzea. Berak transmititu nahi diguna ulertu dugun edo ez jakiteko balio du eta hau galderen bitartez egin daiteke.
- **Parafraseatzea:** Baieztatzeko taktika, erabiltzaileak esan duena beste era batean esatea.
- **Laburbiltzea:** Laburpena funtsezkoa da elkarrizketaren fase ezberdinetan. Amaieran laburpen bat egitea funtsezkoa da, bertan atera diren elementuak komentatu eta zentratu al izateko. Hasieran, ere inportantea da kokatzeko, errekuperatzeko. Eten bat dagoenean. Gaitik joaten denean, ildoari jarraitzeko.
- **Gaitik ez aldentzea:** Garrantzitsua da planteatu diren helburuak egoki betetzeko. Galderak, esaldiak erabili baina kontuan izan, pertsonaren askatasuna ez apurtzeko, interesa jarri behar dugu, erabiltzailean, beraz ezin gara obsesionatu, gaia galtzean. Batzuetan interesgarria izan daiteke, kronikatik aldentzea.
- **Gaiaz aldatzea:** Orain arte landu ez diren gaiak azaltzea. Kasu batzuetan naturala, bestetan nabaritzen da gai baten inguruan hitz egin nahi ez dugulako, gaiaz aldatzen dugunean.

6. Erregistroa:

Helburuak:

- Informazioa jasotzea.
- Gertatutakoa ebaluatzea.
- Esku hartzea eta kasuen jarraipena erraztea.

Motak:

- <u>Narrazio-erregistroa:</u>
    - Gertatutakoaren deskribapena
    - Luzea/ Laburtuta
- <u>Laburpen-erregistroa:</u> Sintesia, fitxa...

**Datuen hautaketa
Oharrak hartzea? Erabiltzailea batzuetan gaizki sentitu bere aurrean dena hartuz gero, fitxa soziala betetzeko, agian behar, baino, elkarrizketa modua, galdu gabe.

EREDUA
Espediente Zbk.....Elkarrizketa Zbk.....
(Izena).....
Erakundearen izena: .....
Zentroa/ Zerbitzua / Saila .....
Data: ..... Ordua: ..... Iraupena: .....
Lekua: .....

Elkarrizketaren helburua: (Zertarako egin den):
.....
Balorazioa/Ebaluazioa
(Elkarrizketatuaren jarrera, gizarte langilearen oharrak/iruzkinak, (prozesuaren autokritika...)

Hurrengo elkarrizketa (Hala badagokio)
Eguna Ordua Lekua
Helburua
(Eskatutako dokumentazioa)
Autokritika (GL izango bagina bezala)

3. ATALA: ETXEKO BISITA

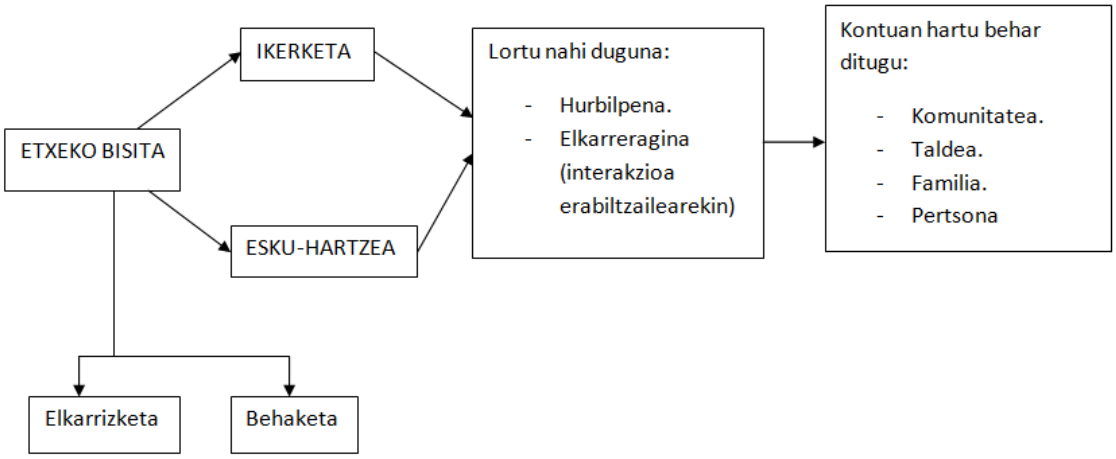
DEFINIZIOA:

- "Gizarte langileak etxe batera egindako bisita da, honen helburua erabiltzailearekin edota bere familiarekin eta bizi den esparruan harreman zuzena edukitzea delarik. Etxeko bisitaren helburua ikertzea, laguntzea edota aholkua emate izan daiteke" (Ander Egg, 1995)
    - Bisita profesional bat da.

- Etxea ez dira elementu fisikoak bakarrik, bertan dauden pertsonak, eraikina, auzoa, harreman dinamikak… interesatzen zaizkigu.
- Etxeko bisitaren helburua erabiltzailea eta bere ingurua eta testuingurua ezagutzea da.
- Helburuak:
    - Ikertzea: informazioa jasotzea (erabiltzailea, ingurua, harreman sareak, auzoa…)
    - Laguntza: akonpainamendu bezala egiten dira etxeko bisitak.

- "Gizarte langintzako esku-hartze teknika bat da, bertan beste bi teknika batzen direlarik: behaketa eta elkarrizketa. Etxeko bisitaren bidez gizarte langilea eta pertsonaren arteko harremana eta elkarrizketa erraztu egiten da erabiltzailearen eguneroko testuinguruan eta ahozko zein ez ahozko komunikazioa sustatzen da. Era berean, etxeko bisitak helburu jakin bat izango du (ikerketa, aholkularitza, jarraipena edota jardueraren bukaera) eta jarduera profesionalaren prozesuan garrantzia handiko momentua izango da" (Tonon, 2005)
  - Etxeko bizitza esku-hartze teknika bat da.
  - Etxeko bisita teknika bat da eta 2 teknika erabiltzen dira etxeko bisitetan:
    - Elkarrizketa: harremana erraztea bilatzen da.
    - Behaketa.
  - Etxeko bisitaren bidez ahozko komunikazioaz gain komunikazio ez berbala aztertu daiteke. Komunikazio ez berbala behatuz, harreman dinamikak aztertu daitezke.

ETXEKO BISITAREN KONTZEPTUAN DAUDEN OSAGAIAK:



JATORRIA ETA BILAKAERA:

- Beste diziplina batzuetan ere erabiltzen da etxeko bisita, adibidez, medikuntzan (osasun arloa).
- Gizarte langintzan:
    - XIX: mendean → Aurrekariak:
        - COS: "borondatezko bisitariak". Garai hartan, immigrazioa altua zen eta horren eraginez, pobrezia egoeran bizi zenez jendea (immigranteak), bisitak egiten hasi ziren pobreziaren ezaugarriak aztertzeko.
        - Pobreziaren kausak ikertzeko.
    - XX. mendean → Bisita teknika bezala.
        - Mary Richmond: "Bisitari adiskidetsu" (friendly visitors). → Beste behar batzuen aurrean sortzen da. Ikerketa egiteko erabiltzen ziren bisitari adiskidetsuak (ikertu + esku-hartu).
        - Helburu gehiago:
            - Egunerokotasuna eta testuingurua ezagutzea.
            - Bulegoan agertzen ziren jarrerak ekiditea.
    - Gaur egun:
        - Hainbat eremutan erabiltzen da etxeko bisita.
        - Beste zerbitzuetan indarra galdu du.

BISITAKO ALDERDIAK:

- Bisita mota eta bisitaren helburuen arabera aldatzen dira.
- Alderdiak (behatuko ditugun alderdiak):
    - Bizigarritasun baldintzak: argindarra, aireztapena, gutxieneko metro karratuak…
    - Etxe barruko ekipamendua: lo egiteko lekuak, hozkailua, dutxa-bainera…
    - Etxearen antolaketa: intimitatea bermatzen duen antolaketa, elkarrekin egoteko lekua…
    - Eraikinaren ezaugarriak: oztopo arkitektonikoak, igogailua, pitzadurak, itokinak…
    - Ingurua: zerbitzuak (eskolak, osasun zentroak…), garraio publikoa, babes-sareak (bizilagunak, bizilagunekin harremanak…) …
    - Bizikidetza unitatearen ezaugarriak: BU mota (familiakoak dira edo ez? Zer da guraso bakarreko familia?...), lan egoera, hezkuntza, osasuna…

- Dinamikak eta harremanak: rolak, harremanak, komunikazioa, ohiturak, lan banaketa…

ETXEKO BISITAREN HELBURUAK:

Hauek dira etxeko bisitaren helburuak:

- (Harremana sortzea/garatzea → hau ez da teoriako iturrietan agertzen gehienetan, baina esan beharra dago, etxeko bisitaren bitartez erabiltzailearekin harremana sortzea edo garatzea bilatzen dugula).
- Erabiltzailea eta bere ingurunea ezagutzea.
- Jasotako informazioa egiaztatzea.
- Informazio berria eta balioduna jasotzea.
- Ezkutatutako egoerak identifikatzea.
- Benetako baliabideak egiaztatzea.
- Familia edo bizikidetza unitate osoaren inplikazioa lortzea.

Helburuak zehaztea oso garrantzitsua da gizarte-langintzan eta gizarte-langilea teknikez baliatuko da zehaztutako helburu horiek betetzeko.

Gizarte langileak 2 helburu mota hartu beharko ditu kontuan:

- Helburu orokorrak → Honen arabera, etxeko bisitak bi multzotan sailkatuko ditugu:
  - Laguntzeko diren bisitak.
  - "kontrolatzeko" (ideiak egiaztatzeko) egiten diren etxeko bisitak.

- Helburu zehatzak → kasuen arabera aldatzen dira. (kasu bakoitzean gauza batzuk edo besteak interesatzen zaizkigu). ADIB:
  - Adinekoen kasuan oztopo arkitektonikoak, menpekotasuna… interesatzen zaizkigu.
  - Adingabeen kasuan ordutegiak, harreman dinamikak, ikasteko lekua.. interesatzen zaigu.

Hortaz, etxeko bisita ezagutzarako teknika edo esku hartzerako teknika bat da? Etxeko bisita ezagutza edo informazioa jasotzeko teknika bat da, esku hartzea egiteko ere balio duena.

NOIZ EGITEN DIRA ETXEKO BISITAK?

- Eremu zehatzetan erabiltzen da: adibidez, familia harreretan eta adopzioetan, auzitegietako kasuetan…
- Etxeko bisita gutxiago erabiltzeko hainbat faktore:
    - Gizarte-langileek kasu eta lan gehiegi izatea.
    - Hainbat lekutan lehentasuna bulegoko lanari ematea.
    - Baliabide gabezia.
    - Segurtasun arazoak:
        - Lekuagatik: segurtasunik gabeko lekuak.
        - Erabiltzaileagatik: adibidez arazo psikiko bat duten erabiltzaile bat dagoenean.
    - Noren erabakia da etxeko bisita egitea edo ez?
        - Gizarte langilearena.
        - Erakunde edo zerbitzuko arduradunarena.
        - Kasu edo funtzioen arabera erabaki daiteke etxeko bisita beharrezkoa den edo ez.

ETXEKO BISITAREN FASEAK:

- **Bisitaren prestakuntza:**

    - Lehenengo, helburuak zehaztu behar dira.
    - Ikusi behar dugu ea aurrekariak dauden edo ez, hau da, aurretik informazioa badugu, horretaz baliatu behar gara, pertsonaren eta haren inguruaren egoera orokorra ezagutu ahal izateko.
    - Gidoia edo protokoloaren prestaketa: gidoi bat prestatzea ez da derrigorrezkoa baina oso lagungarria da.
    - Lehenengo kontaktua:
        - Bisitaren helburua eta arrazoia argitu.
        - Bisitaren “abantailak” azpimarratu.
        - Bisitarekin adostasuna lortu.
        - Hitzordua (eta helbidea) zehaztu/baieztatu.
    - Besterik: garraioa, jantziak…

- **Bisitaren garapena:**

    - Bisitaren hasiera (fase soziala):
        - Etxean sartzea.
        - Aurkezpena eta hasierako uneak.
        - Enpatia landu.

        - Elkarrizketaren lekua.
    - <u>Bisitaren garapena (fase profesionala):</u>
        - Bisitaren arrazoia eta helburuak azaldu.
        - Teknikak:
            - Elkarrizketa: Bizikidetza unitatearekin elkartrukea.
            - Behaketa: gure presentziak aldaketak sortzen ditu.
        - Etxea bisitatzea (eta intimitatea).
    - <u>Bisitaren bukaera:</u>
        - Bukaeraren garrantzia.
        - Akordioak, egunerokotasunaren inguruko komentarioak eta agurra.
        - Bisitaren ondorioak.

- **Bisitaren balorazioa (eta erregistroa):**

    - <u>Erregistroa:</u>
        - (*Protokoloa edo fitxa erabiliz)
    - <u>Balorazioa/Haunsarketa:</u>
        - Jasotako informazioa osagarria bezala ulertu behar dugu.
        - Beste dokumentuetan integratu (historia soziala, txosten soziala…)
        - (lan taldekideekin elkartrukea eta kontrastea).

4. GAIA:

TEKNIKA DOKUMENTALAK:

Oinarrizko agiriak/teknikak:

- Fitxa soziala: Edukiak eta osaketa → Erabiltzailearen informazio sistematizagarria azaldu.
- Txosten soziala: Helburuak, edukiak eta ezaugarriak → Irizpen teknikoa/ profesionala eta egoeraren sintesia (analisia eta balorazioa).
- Historia soziala → Erabiltzailearen eta esku-hartzearen datuak, erabiltzailearen "historia" eta esku-hartzearen bilakaera eta bestelako dokumentazioa.

Bestelako teknikak eta agiriak:

- Historia soziala.
- Landa laneko koadernoa.
- Genograma (harremanen mapa).
- Ekomapa .
- Jarraipen mapa.
- Galdesortak.
- Test-ak.
- Eskala.
- Erregistroak.

*Dokumentazio eta informazio-sistemen garrantzia.

FITXA SOZIALA (gizarte fitxa):

EZAUGARRIAK ETA HELBURUAK:

- Gizarte langintzaren "euskarri dokumentala" da, informazioaren sistematizazioa eta datuen kodifikazioa ahalbideratzen duena.
- Fitxa soziala eta historia soziala ezberdinak dira.
    - Historia sozialeko informazio sistematizagarria erregistratzeko dokumentua.
- <u>HELBURU</u> orokorrak:
    - Erabiltzaileen (oinarrizko) datuak eskuragarri edukitzea.
    - Gizarte zerbitzuen eskaera ezagutzea
    - Errealitatearen azterketa eta ikerketa
- <u>OSAKETA</u> tradizionala → Bi atal:
    - Identifikazio pertsonaleko datuak (izena, abizena, NAN…)
    - Azterketarako baliagarria den informazioa (egoera ekonomikoa, pisua nolakoa den…)
- Fitxa sozialaren <u>INFORMATIZAZIOA:</u>
    - Datuak jasotzeko sistema:
        - Papera
        - Ordenagailua
    - Informatizazioaren esparruak:
        - Berezko aplikazioak.
        - Sistema amankomunak: SIUSS, Gizarte.net
    - Informatizazioaren abantailak:
        - Kudeaketa erraztea.
        - Erakundeen arteko koordinazioa erraztea.
    - Datuen tramitazio telematikoa:
        - Beste erakundeetara → EAEn: EJra

        - Transmisioaren maiztasuna.
        - Erabiltzaileen identifikaziorako datuak.
        - Datuen trataera eta konfidentzialtasuna.
        - Helburuak:
            - Estatistika
            - Erabiltzaileen datu-basea izatea

<u>OINARRIZKO DATUAK:</u>

- Erreferentziazko pertsonaren datuak:
    - Datu pertsonalak
    - Ikasketa-maila
    - Lan egoera
    - Egoera ekonomikoa
    - Osasun egoera
- Bizikidetza Unitatearen datuak.
- Etxebizitza eta inguruneari buruzko datuak
- Esku-hartzearen datuak/ Profesionalen balorazioa:
    - Esku-hartze profesionalerako proposamena.
    - Baliabide egokia: esku hartzea eraginkorra izateko, gizarte-langileak egokitzat hartzen dituen baliabideak.
    - Erabilitako (aplikatutako) baliabidea: azkenean, esku hartzean aplikatzen/erabiltzen diren baliabideak (batzuetan ez dira bat etorriko baliabide egokiekin).

EAEN 353/2013KO DEKRETUAREN OSTEAN, EGIN BEHARREKO FITXA SOZIALAREN OSAKETA:

- Datu pertsonalak
- Pertsonaren oinarrizko identifikazio sozio-biografikoa (jaiotze-data, bizitokia, sexua, nazionalitatea…)
- Erroldatzea
- Arretarako arrazoia eta balorazio profesionala
- Harremanak izateko eta komunikatzeko oinarrizko abileziak
- Beste ezaugarriak:
    - Esku-hartzeko oinarrizko prozedurako hasiera (Gizarte zerbitzuen euskal sisteman)
    - Iraupena: 2 urte (azken esku-hartzetik)

TXOSTEN SOZIALA: (gizarte txostena)

DEFINIZIOA:

"Dokumentu hau irizpide tekniko bat da, gizarte langintzako profesionalak berak bakarrik idazten eta sinatzen duen agiria. Agiri honetan, teknikariak (=GL) aztertu duen egoera azaltzen eta baloratzen du, labur-labur (baina ez da era eskematikoan egiten) eta horretarako, behaketa elkarrizketak egiten ditu; irizpide tekniko bat ere ematen du eta azkenik, proposamen bat egiten du, profesionalki nola esku hartu behako litzatekeen adieraziz".

- GLk bakarrik egin behar du, bestela ez da txosten soziala, beste izen bat edukiko luke.
- Egoera bat azaltzen da eta baloratu egiten da, hau da, deskribatzeaz gain, balorazio profesional bat egiten da.

DEFINIZIOAREN ELEMENTUAK:

- Gizarte langileak esklusiboki landu eta sinatzen duen dokumentua → GL ez den beste pertsona batek prozesuan parte hartzen badu, beste izen bat izango du.
- Irizpen teknikoa da, hau da, iritzi profesionalean oinarrituta egongo da.
- Iritzi profesionala metodologia batean oinarrituta egongo da.
- Esku-hartzearen barruan kokatzen (eta ulertzen) da.
- Edukia:
    - Deskribapena/Azalpena
    - Analisia eta balorazioa
    - Esku-hartzerako proposamena

TXOSTEN SOZIALAREN EZAUGARRIAK:

- Dokumentu "itxia" eta sinkronikoa da (momentuko gauza bat da, gaur txosten soziala egiten badugu eta norbaiti bidaltzen badiogu, hurrengo egunean informazio berria badugu, beste txosten sozial berri bat egin beharko dugu, hala ere bilakaera interesatuko zaigu).
- Garrantzia → Zergatik da garrantzitsua?
    - Teknika eta dokumentu guztiekin osatuta dagoelako
    - Dokumentu "publikoa" delako.
- Ereduak:
    - Eredurik ez (esaten dizuten bakarra txosten soziala egitea da baina ez duzu eredurik) → NOLA DEITU? "Txosten irekia" ("libre")

- Erakunde batek proposatutakoa → NOLA DEITU? “txosten itxia” (“egokitua”)
- Esku-hartze motaren arabera.

TXOSTEN SOZIALAREN HELBURUAK:

- Egoera baten ezaugarriak eta existentzia jakinaraztea (aldatzeko asmoarekin) → Zerbait gertatzen ari da eta horri buruzko informazioa ematen dugu
- Gizarte baliabideak lortzea (eta sustatzea).
- Irizpen profesionalari buruzko hausnarketa egitea (adib: epaileak egoerari buruzko informazioa eskatzen digunean edo psikologora deribazioa egitean psikologoak informazioa eskatzen digunean) → (Gainbegiraketa profesionala)

TXOSTEN SOZIALAK NOIZ EGITEN DIRA?

- Gizarte Langileak nahi duelako:
  - Esku-hartzearen testuinguruan.
  - Informatzea beharrezkoa denean. (adib: baliabideen inguruan informatzea)
- Beste erakundeak eskatuta: (adib: epaile batek informazioa eskatzen duenean)
  - Eskaera arrazoituta (informazioa eskatzeko orduan, eskaera egiten duenak, eskaera egiteko arrazoia zein den zehaztu behar du).
  - Eskatutako informazioa soilik (konfidentzialtasuna mantendu behar da).
- Erabiltzaileak eskatuta:
  - Eskubideak
  - Idatzizko eskaera (hizkera teknikoa erabiltzea gomendatzen da).
- Erabiltzailea ez den norbaitek eskatuta (adib: erabiltzailearen familiako batek eskatuta).

TXOSTEN SOZIAL MOTAK:

- Informaziorako txosten soziala
- Eskaerarako txosten soziala
- Bideratzeko txosten soziala: Erabiltzaileen deribazioa egiten badugu, beste profesional bati txosten hau emango diogu.
- Amaierako txosten soziala: esku-hartze bat amaitzen denerako.
- Beste sailkapenak:
  - Banakako/ Talde / Komunitarioa (txosten psikosozialak)

    - Lanbide bakarrekoa/ Lanbide artekoa

TXOSTEN SOZIALA IDAZTEKO GOMENDIOAK:

- Objektibitatea → Iritzi profesionala (ez da iritzi pertsonala jarri behar, iritzi profesionala baizik, argumentuetan oinarritzen dena).
- Datuen fidagarritasuna (esaten denak egiaztatuta egon behar du, adibidez, ezin dugu osasun egoera zein den adierazi txosten mediko bat ikusi arte, nahiz eta erabiltzaileak esan berak depresioa duela, zehaztu beharko dugu berak esan duela eta ondoren, txosten medikoan begiratu beharko dugu, hau da, ez badira egiaztatutako informazioa, adierazi behar dugu besteek esandako hitzak direla).
- Zehaztasun terminologikoa eta idazkera argia
- Konfidentzialtasuna, sekretu eta etika profesionala

TXOSTEN SOZIALAREN EDUKIAREN EZAUGARRIAK:

- Helburua → Zertarako egiten da?: zerbait eskatzeko, beste profesional bati informazioa emateko?... Helburuaren araberakoa izango da txostenaren edukia.
    - Helburuak metodologia, azterketa eta edukia baldintzen ditu.
- Informazio aukeraketa (hautaketa) → Azpimarratzeko alderdiak:
    - Hartzailea (nork jasoko du txosten soziala?)
    - Helburuak.
    - Interesak (gehien interesatzen zaiguna azalduko dugu, adibidez, baliabideak eskatzen ari garenean, zein gabezia dauden azalduko dugu).
- Gomendioa: erabiltzailearen/egoeraren indarguneak eta gaitasunak azpimarratzea.

TXOSTEN SOZIALAREN EDUKIAREN OSAKETA:

Eredua: zer jarri behar da txosten sozialean?

- Erakundearen eta GLren informazioa.
- Data.
- Hartzailea.
- Txostenaren arrazoia. (idazteko orduan, helburuak bezala idatzi behar dira eta –t(z)ea bezala bukatu behar da, adibidez, …..helaraztea, …..jakinaraztea)
- Identifikazio datuak.

- Erabilitako informazio iturriak/metodologia (iritzi profesionala garatzeko, zein teknika erabili ditugu? Etxeko bisitak, beste diziplinetako profesionalekin koordinazioa (psikogoloa)…).
- Aurrekariak (aipatu behar da, betiere informazioa beharrezkoa bada, ea aurretik gurera etorri den, adibidez, zergatik etorri zen guregana, bere kabuz edo beste batek bultzatuta etorri zen….)
- Oraingo egoera.
    - Eremu ezberdinetako informazioa jarriko dugu txosten sozialean → baina hau kasuaren araberakoa izango da, hau da, kasu batean hezkuntza egoerak ez badigu interesatzen, ez dugu jarriko.
        - Bizikidetza unitatearen ezaugarriak
        - Lan egoera
        - Egoera Ekonomikoa: kobratzen duena nahikoa da, eraginkortasuna dago, zenbat kobratzen du…
        - Hezkuntza egoera
        - (Sistema kulturala)
        - Etxebizitzaren egoera
        - Osasun egoera
        - Harreman sozialak (babes-sareak)
- Balorazio teknikoa eta irizpen profesionala
- Gizarte langilearen sinadura eta elkargokide-zenbakia (=”colegiado”)

TXOSTEN SOZIALAREN GIDOIA

*negritan dauden alderdiak beharrezkoak edo gomendagarriak dira txosten gehienetan.

ERAKUNDEA:

EGILEA:

DATA:

NORI ZUZENDUA: (nork eskatua)

TXOSTENAREN ARRAZOIA:

IDENTIFIKAZIO DATUAK:

- Izen/abizenak. NAN, jaiotze-data, helbidea…
- Bizikidetza Unitatearen Osaketa (hala badagokio = bizikidetza unitateari buruzko informazioa jarriko dugu, informazio hori adieraztea beharrezkoa denean edo esanguratsua denean).

ERABILITAKO INFORMAZIO ITURRIAK:

AURREKARIAK:

ORAINGO EGOERA:

- Bizikidetza unitatearen ezaugarriak:
- Lan egoera (lanbidea, egonkortasuna, motibazioa…):
- Egoera ekonomikoa (diru sarrerak, diru laguntzak…):
- Hezkuntza egoera: ADIB:
    - Adingabeen kasuan → absentismoa, eskola porrota…
    - Helduen kasuan → ikasketa-maila…
- (sistema kulturala).
- Etxebizitzaren egoera (egonkortasuna, ingurua, etxearen deskribapena..):
- Osasun egoera (egiaztatu egin behar da txosten medikoaren bitartez eta bestela, berak esan duela adierazi):
- Harreman sozialak (babes sareak): lagunak, auzokideak…

BALORAZIO TEKNIKOA:

- (sintesia).
- Analisi-diagnostikoa (zein den egoera eta zer den erabiltzaileak behar duena).
- (esku-hartzerako) proposamena.

GL-ren SINADURA:

(GL-ren elkargokide zenbakia)

HISTORIA SOZIALA (Gizarte historia):

EZAUGARRIAK ETA OSAKETA:

Zer da?

- GLn sorreratik erabiltzen den “agiria” da.
- Edukia denboran zehar aldatuz joan da.
- Erabiltzailearen datuak “zehatz-mehatz” jasotzen dituen dokumentua da.
    - Erabiltzailearen datuak (pertsonalak, familiarrak, ekonomikoak...).
    - Esku-hartzeari buruzko datuak (eskaria, diagnostikoa,...).
- Historia: Aurrekariak ► Oraingo egoera ► Bilakaera.

EZAUGARRIAK:

- Denboraren aldagaia
- Agiri dinamikoa da
- Dokumentu irekia da: esku hartzearen arabera aldatzen da.
- Elkarrizketaren bidez osatzen da (Garai batean erdi egituratuak diren elkarrizketak, oso prestatua egonez gero, mugatu)
- Aldizkako gaurkotzea → Kustodia denbora (=zenbat denboran mantendu behar du historia soziala, gomendatzen da zein historia sozial ditugun aztertzea eta garbiketa egitea). Kustoria denbora normalean arautua dago erakunde bakoitzean.
- Eredurik ez
- Historia Sozialaren “agiria” atal ezberdinetan banatzen da.

OSAKETA:

- Erabiltzailearen datuak
    - Oinarrizko datuak soilik
    - Oraingo egoera eta bilakaera
    - Fitxa
- Esku-hartzearen datuak eta bilakaera
- Jardueraren erregistroa
    - Jarraipen-orria (Aurkibidea, izango balitz bezala)

    - Elkarrizketak, bisitak...
- Diagnostikoa
    - Erabiltzailearen egoerak edota arazoak.
    - Erabiltzailearen gaitasunak (potentzialtasunak).
- Esku-hartzearen proiektua (Maialenekin egindako kasua)
- Bestelako Dokumentazioa (*)
    - Dokumentu pertsonalak
    - Ziurtagiriak
    - Beste profesionalen diktamenak/txostenak
    - Baliabideen eskaerak (kopia bat egin ohi da)
    - Txosten sozialak
    - Jarraipen-orria
    - Besterik (genograma, ekomapa, erabilitako eskalak eta emaitzak bertan jarri).

BESTELAKO DOKUMENTAZIOA:

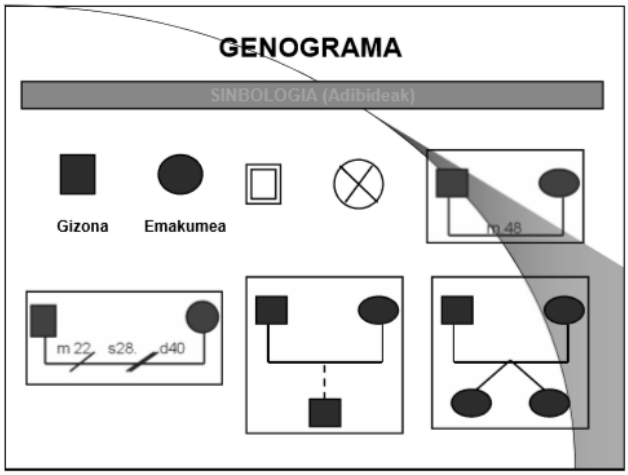
Historia Soziala, genograma, jarraipen-orria, landa laneko koadernoa ...

Genograma:

- "Familia" baten adierazpen grafikoa da:
    - Familia-kideen inguruko informazioa ematen du.
    - Familiaren egitura.
    - Hiru belaunaldi
    - (Harremanak) eta prozesuak
- Ezaugarriak:
    - Agiri irekia da.
    - Berezko sinbologia bat du.
    - Helburuak: erregistroari, harremanari… buruzko informazioa jasotzea.
- Erlazionatutako kontzeptuak:
    - (Familia) harremanen mapa
    - Historiograma

Edukia:

- Familiaren egitura
- Harreman biologiko eta legalak.
- Datuak.
- Informazio demografikoa (adinak, ezkontzak, etab) eta beste datuak.
- Kideen arteko harremanak: gatazkatsuak, estuak, hutsuneak...
- Gertaera kritikoak eta esanguratsuak: migrazioak, dibortzioak, arazoak...



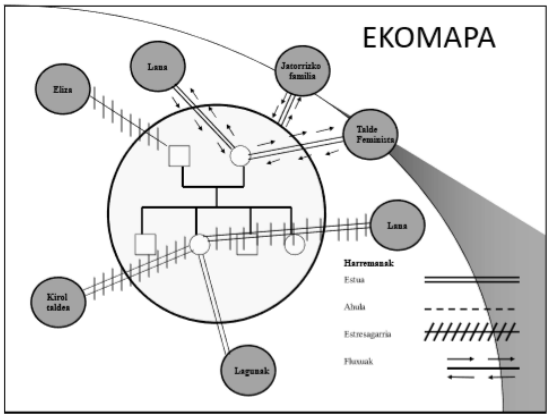
JARRAIPEN-ORRIA (Hoja de Seguimiento):

- Kasu bakoitzaren bilakaeraren jarraipenerako dokumentua da.
- Edukia: Erabiltzaile/kasu bakoitzarekin burutzen diren jarduerak (elkarrizketak, etxeko bisitak , telefono deiak …).
- Helburua: Egoeraren bilakaera eta gertatutako aldaketak era sistematikoan erregistratzea. Ulertzen dugulako honela, gure lana errazten dela.
- Ezaugarriak:
    - Erregistro ordenatua.
    - Osagaiak: Data, esku-hartzearen jarduera mota…
    - Historia sozialarekin gordetzen da.

LANDA LANEKO KOADERNOA/ EGUNEROKOA (Diario de Campo):

- Gizarte langileak egunean zehar burutzen dituen jarduerak jasotzen dituen dokumentua da (Antropologiatik dator, praktika koadernoa, horretan oinarritua, GLren egunerokoa da).
- Interesgarria egindako jarduerak ebaluatzeko eta hausnarketarako. (Egun horretan zer egin den kasu ezberdinetan).
- Osagaiak: Data, eskaera/esku-hartzea, jarraipena, kudeaketak, hausnarketa…

EKOMAPA:



- Bizikidetza Uunitateak/familiak bere ingurunearekin duen harremana islatzen duen adierazpen grafikoa
- Ezaugarriak:
    - Familiaren irudi dinamikoa
    - Ingurunea eta babes sareak (formalak eta informalak)
    - Ingurunean dituen indarguneak identifikatzeko baliogarria da
- Sinbologia berezkoa du.
- Erabiltzailearekin edota erabiltzailearen aurrean marrazten da. (Pertsona konturatzeko inguruan daukan egoera)

<u>TEKNIKA DOKUMENTALAK:</u> dokumentazioa eta informazio sistemen garrantzia.

Agiritza sozialaren garrantzia: Zertarako balio du?

- GLren lana hobeto antolatzeko.
- Informazioa bilatzeko prozedurak errazteko.
- Informazioaren transmisioa hobetzeko
- Beste profesional eta erakundeekin lankidetza errazteko.
- Zerbitzuen ebaluazioa eta programazioa egiteko.

GLren lana hobetzeko

Dokumentazioaren inguruko zailtasunak:

- Dokumentuen eredu desberdinak edo eredu eza.
- Prozedura luzeak eta korapilatsuak
- Atzerapenak

- Gizarte langintzaren jardueraren burokratizazioa
- Gizarte Zerbitzuen informatizazioa

Dokumentuen sailkapena (erabilgarritasunaren arabera):

- Informazioa lortzea: Fitxa soziala, historia soziala, baliabideen gida…
- Informazioaren antolaketa eta trataera: Fitxa soziala, lan egunerokoa..
- Informazioaren transmisioa: txosten soziala, zerbitzu edo elkartearen txostena…

Dokumentuen osagaiak:

- Edukia:
    - Informazio mota
    - Helburua
- Erabilpena:
    - Nork?/Norentzat?
    - Non? → Barruan/Kanpoan
    - Noiz?/Nola?
- Diseinua:
    - Papera/Digitala
    - Funtzionala
    - Argitasuna
    - Zehaztasuna