

ESKU HARTZEKO TEKNIKAK GIZARTE LANGINTZAN

1.GAIA. Gizarte Langintzarako Teknikak

SARRERA ETA KONTZEPTUAK

1.1. Tekniken garrantzia G.Lan

KOKAPENA / TESTUINGURUA

- Gizarte zientziekin lotura nabarmendu behar dugu, bilakaera metodologikoa eta ikerketa ekoizpena, hau da, partekatzen dira teoria eta praktika. Bertan berezko metodo zientifikoa eta objektua du.
- Helburua finkatu behar da eta horretarako errealitatea aztertzea eta eraldatzea da, azken hau paper aktiboa du, (nire ustez kontzientziazioan eragin behar da gehiago).
- Teknikak aztertzeko eta eraldatzeko tresna moduan ulertu beharra dugu
- Teoriaren eta praktikaren arteko etengabeko elkarriketaren beharra dago, hau da, bata bestea gabe ez litzateke emango zientifikotzat jotzen badugu G.L.a. Helburu estrategikoak markatzen dira.

G.L-ko OBJEKTUA ETA TEKNIKAK

- Objektuaren inguruko berezitasunak -“arazoak”- Egoera baten aurrean objektua eta helburua definitzeko eta zehazteko zailtasunak daude, batez ere objektu eta helburuen konplexutasunagatik, mota askotako egoera, arazok (kulturalak, sozialak) besteak beste izan daitezkeelako eta askotan arazo eta egoeren artean erlazionatzen baitira.
- Objektuaren “bakartasuna” (arazo berriak eta errepika-ezinak), hau da, etengabe ematen direlako egoera berriak eta ez direlako errepikatzen, kasu bakoitza bere azterketa propioa duelako.
- Ondorioz, diziplinarteko esku hartzea da, beste gizarte zientzietan erabilitako metodologiak eta teknikak erabiltzen direlako, ikuspuntu orokortua ematen diote gizarte langintzari, arazoen jatorria beste diziplinatik dator.

TEKNIKAK G.Lan DEFINIZIOAK

- Helburuak lortzeko eta gauzatutako *prozedurak*, *baliabideak* eta *tresnak* emaitza bat lortzeko **bitartekoak** dira. Baita ere ikasketa prozeduraren eta

praktika profesionalaren bitartez bereganatutako **trebetasunak** eta **baliabideak** dira.

(“arte o manera de recorrer el camino” Ander Egg, 1977:378)

TEKNIKAK G.Lan EZAUGARRIAK

- Objektu eta helburuen egoera konplexu anitzek ematen diote Teknikei dinamismoa eta moldagarritasuna. Zehaztu gabeko helburuak daudelako eta gizarte langilearen konpromiso, esfortzu trebetasunak ematen dioten garrantziagatik.
- Teknikak ez dira inprobisatuak, batez ere planifikazio eta gogoeta eskatzen dutelako, hauek esku hartze profesional eta ez profesionalen arteko muga zehazten baitute, teknika hauek ezin dira era zurrun bat bezala ulertu pertsonekin lan egitean malgutasuna eduki behar dugu bestela ez lirateke arazoak konponduko.
- Egoera edo testuinguruaren arabera -ideologikoki, lurraldekoa- gizarte politikaren eredia baita, hauek ezartzen dutelako baliabide ekonomiko, giza baliabideak besteak beste
- Berezkoa edo egokitutako tresnen beharra dago gizarte langintza eta tekniketan esku hartzea gauzatzeko. Horregatik esaten dugu ez dela soilik G.La teknika eta protokoloak. Teknika hauek esperientzien metaketan eta besteen esperientzietan oinarritzen delako.
- Sormena, egiten jakitea, hausnarketa eta gogoetak, hauek laburbiltzea eta sistematizatzea da G.L-aren errezetaren osagaiak.

1.2. Esku hartzeko teknikak (aurkezpena)

- (G.Lko) **ELKARRIZKETAK:** Erabiltzailearekin/ekin harremana zuzena errazten duen teknika da, solasaldia komunikatiboaren bitartez egiten dugu, eta elkarrekintzak bideratuak dira helburuetara hurbiltzeko.
- **BEHAKETA:** Ez G.L propio moduan: Era “sistematiko eta kontrolatuan” begiratzea, ikerketarako edo esku hartzerako garrantzitsua den informazioa eskuratzeko. Ez da soilik behaketa, beste tekniken elkarrekintza behar da ere.
- **ETXEKO BISITA:** G.Langileak etxe batera egindako bisita da, erabiltzailearen/en eguneroko testuingurua ezagutzeko asmoz.

PRAKTIKOA

- **FITXA SOZIALA:** Erabiltzailearen informazioa sistemagarria duen dokumentua.
- **TXOSTEN SOZIALA:** G. Langilearen irizpen teknikoak adierazten duen dokumentua (gure iritzia jasotzen duen dokumentua, dokumentu propioa).
- **HISTORIA SOZIALA:** Erabiltzailearen eta esku hartzearen datuak jasotzen duen dokumentua da (bilakaera eta orainaldikoa) Fitxa soziala datuez, edukiez eta garatua da.

ADIERAZPEN GRAFIKOAK

- **GENOGRAMA:** Familia baten (bilakaeraren) adierazpen grafikoa da, arazoan zehar genealogikoa bezalako.
- **HARREMANEN MAPA:** Familia baten kideen arteko harremana islatzen duen grafikoa.
- **EKOMAPA:** Erabiltzaile edo familia baten ingurunea eta kanpoko harremanak (kalean, lanean ... duten harremana) islatzen dituen adierazpen grafikoa.

LEKUAN LEKUKOKOAK

- **JARRAIPEN ORRIA:** G.Langileak eramaten duen kasu bakoitzaren jarraipenerako dokumentua. Erabiltzailearekin egiten dena.
- **LANDA LANEKO KUADERNOA (EGUNEROKOA):** Egunean zehar gizarte langileak burutzen dituen jarduerak jasotzeko dokumentua.
- **GALDESORTAK, TRESNAK eta ESKALAK:** Egoera soziala ezagutzeko eta ebaluazioa errazten duten tresnak.

HAUEK EZ DIRA SARTZEN baina ezagutzeko.

- **HITZARMENA:** Erabiltzaileak hartzen dituen konpromisoa(k) adierazten duen dokumentua.
- **TALDE DINAMIKAK, EZTABAIDA-TALDEAK, PHILIPS 6x6 ...:** Talde gizarte langintzan erabiltzen diren zenbait teknikak.
- **DIAGNOSTIKO KOMUNITARIOA eta PLANGINTZA:** G.La komunitarioa erabiltzen diren teknikak.

- **KRONOGRAMA, GRANTT GRAFIKOA ...:** Proiektuen programazioa irudikatzeko eta ondorengo jarraipena egiteko erabiltzen diren grafiko eta teknikak.
- **GAINBEGIRAKETA (BERRIKUSPENA):** Jardute profesionalaren inguruko hausnarketa ahalbidetzen duen metodoa. (oso potentea).
- **ESKU HARTZEKO PLANAK, PROIEKTUAK eta MEMORIAK:**

1.3. Ikerketarako teknikak eta esku hartze teknikak

IKERKETARAKO TEKNIKAK

Informazioa jasotzea, tesiak egitea, azken finean Ikerketa egitea du helburua, horretarako ere orain arte esan bezala beste zientzietan komunean jartzen ditu ikerketak.

ESKU HARTZE TEKNIKAK

Ekintzen bitartez eta egiten dena arazkoa konpontzea edo osotasunean ikusita aldaketa du helburua. G.Lrako teknikak, berezko teknikak, teknika zuzenak dira et gero beste zientziekin partekatutako teknikak daude.

IKERKETA TEKNIKAK:

Sakoneko elkarrizketak
Inkestak
Bizitza historia*
Delphi teknikak
Behaketa (zuzena)
Eduki azterketa
Eztabaida taldeak
(alkoholiko anonimoak)

ESKU HARTZE TEKNIKAK

G.L.ko elkarrizketa
Behaketa (talde dinamikak ...)
Etxe bisita
Fitxa soziala
Txosten soziala
Historia soziala
Genograma
Ekomapa

*Ulertzen delako gertatutakoaren sentrazioak garrantzitsuak direla eta ez gertatutakoaz, nola bizi izan duzu gertatutakoa.

1.4. Teknika MOTAK G.L. (Sailkapen ezberdinak)

SAILKAPEN OROKORRA

Teknika hauek ikerketan edo egingo dugunaren kokapenean lagungarria da.

Ezagutzarako teknika: Informazioa jasotzeko erabiltzen dana (Elkarrizketak, bisitak, behaketa, historia soziala ...) erabiltzen ditugu datuak, informazioa ezagutzeko eta horrekin diagnostiko bat burutzeko.

*Ezagutzarako teknikak erabiliz esku hartzea ere egiten duzu)

Esku hartzeko teknikak: Praktikan egiten ditugun teknika multzoa, errealitatea aldatzeko erabiltzen direnak (Elkarrizketa, bisita ...). Askotan uste da esku hartzea era lineal batean ematen dela (ailegatu, aurkeztu, informazioa jaso, informazioarekin beste elkarrizketa baten diseinua planifikatu. Gertatzen dena da fase hauek badaudela baina askotan ez direla era linealean egiten testuinguru, arazo zehatz jakin batean aurrean moldatu behar zarelako.

ESKU HARTZE **MOTAREN** ARABERA

Banakako esku hartzea: Pertsonakoa eta Familiakoa (Fitxa soziala, elkarrizketak)

Esku hartze Kolektiboak: Taldeko G.L eta G.L. Komunitarioa (Eztabaida taldeak, bilerak, proiektua ...)

HARREMANAREN ARABERA (ERABILTZAILEAREKIN) (M.Richmond; 1922: 69 y ss)

Zuzeneko teknikak: Erabiltzailea aurrean dagoenean egindakoa. Banakakoa eta Taldeakoa kontaktu zuzenean , pertsonala denean, harremana zuzena erabiltzailearekin. Garrantzitsua da komunikazioa eta harreman tresnak garatuak izatea. (Adi.: Elkarrizketa, etxeko bisita, talde saioak ...)

Zeharkako teknikak: Erabiltzailea aurrean ez dagoenean.

Barrukoa: Bakarrik G. Langilea egiten duena, langileak berarentzako egiten dituenen (Adi.: Fitxa soziala, landa koadernoak, proiektuak ...)

Kanpokoa: G.Langileak egiten duenean baina proiektzioa ez da bakarrik gizarte langileentzako (Adi.: Txosten soziala).

Helburuaren araberako teknikak:

Hurbiltze teknikak: Harremana hasteko erabiltzen den teknika (Banakako elkarrizketak, talde elkarrizketak ...)

Ezagutzarako teknikak: (Behaketa, elkarrizketak, talde elkarrizketak ...)

Datuak jasotzeko teknikak / Teknika dokumentalak: (Fitxa soziala, jarraipen orria ...)

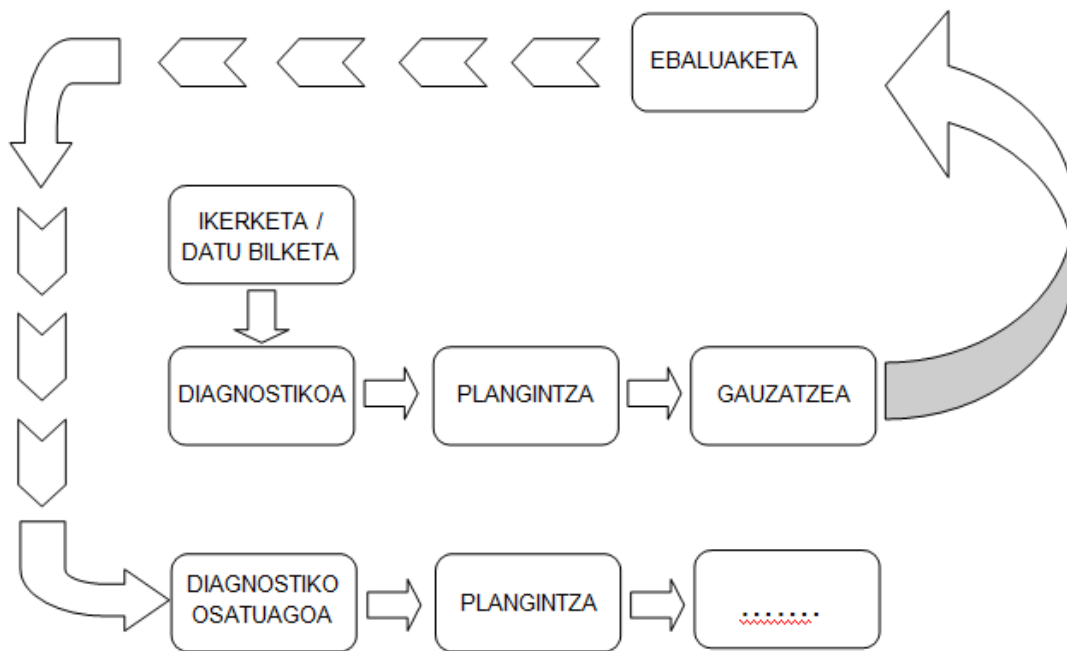
Plangintzarako teknikak: Batez ere G.L komunitarioan egiten da baina Banakako G.Lan ere. (planak, proiektuak ...)

Parte hartzerako teknikak: (Eztabaida taldeak, mahai inguruak ...)

Ebaluazio teknikak: (Eskalak, txostenak ...)

1.4. G.Lko METODO FASEAK ETA TEKNIKAK

G Lren METODOA (J. Zabalo. 2012)



- Ikerketa fasea (Datu bilketa): Behaketa, etxeko bisita, elkarrizketak ...
- Diagnostikoa: Historia soziala, genograma, estatistikak ...
- Plangintza: Proiektuak, planifikazio programak ... (zeharkako teknikak)
- Gauzatzea: Elkarrizketa, talde teknikak, txosten soziala ...
- Ebaluaketa: Neurketak, kudeaketa eta ebaluazio adierazleak egiteko. (Eskalak-> Banakako ebaluaketak egiteko eta ostean bilakaera ezagutzeko erabiltzen dira; Teknika soziometrikoak-> Taldeko G.Lan)

2.GAIA. Elkarrizketa Gizarte Langintzan

2.1. Elkarrizketa eta komunikaziorako trebetasunak

Esan dezakegu jaiotzen garenetik trebetasun batzuk atxikiak ditugula, komunikazio trebetasuna kasu eta auzi handia dagoela urteetan lantzen joaten garen beste trebetasunekin, batzuk esango dute elkarrizketa trebetasuna adibidez. G.Langintza harremanetan datzala jakin behar dugun lehendabiziko gauza da, ezin da ulertu G.L harremanik gabe (Erabiltzailea \leftrightarrow G.Langilea) eta komunikazioa ezinbesteko tresna dugu harremanetan jartzeko, edo harremana egoteko. Horregatik G. Langilea komunikaziorako trebetasunak landu behar ditu eta hauen artean, oso tresna boteretsua, aktiboki entzutearena da. Beste bat oso erabilgarria, ulertzeko gaitasuna ere landu beharra dago -nola komunikatzen gara aurrean dugun pertsonarekin, hitzen, keinuen ... bitartez bidaltzen diren mezuak interpretatzen eta identifikatzen jakitea. Oso garrantzitsua da ere norberak dituen trebetasunak zein arazoak, ostopoak ezagutzea.

Elkarrizketa batean ezinezkoa da ez komunikatzea, orokorrean komunikazioa dena da. (axiomak)

Elkarrizketa batean komunikazio mota desberdinak aurkitzen dira:

- Ahozko komunikazioa / komunikazio digitala: Hitzak, mezuak, kontzeptuak, galdera, erantzunak ...
- Ez ahozko komunikazioa / Komunikazio analogikoa: Keinuak, jarrerak, aurpegia ...)
- Komunikazio "sinbolikoa": Jantzkerak, usaina, puntualtasuna ...)

G. langile eta erabiltzailearen artean garrantzi eta eragin asko dauzkate aurreko komunikazio motak. Baita ere haien artean suertatu daitezkeen kontraesanak ere, testuingurua zein pertsonen egoerak baldintzatzen dutelako askotan.

Elkarrizketa batean komunikazioa lortzeko eragozpenak ere badaude, interferentziak direnak, traba fisikoak (mahaia, zarata ...), hizkera (hizkuntza ...)

2.1.1. Ez ahozko komunikazioaren garrantzia G. Lan

Komunikazio Proxemikoa:

- Pertsonen arteko distantzia tartea “bizi espazioa” kontuan hartu beharreko faktore bat da komunikatzen eta gure elkarrizketarekin hasteko. Bizi espazio kontzeptua, oso pertsonala da, bakoitzak behar duen espazioa besteekin harremantzako norberak zehazten duelako. Kulturala da, ikasia, urteetan zehar esan digutelako nola harremandu (Adi.: mutilak mutilekin eskua eman, ...) eta baita ere lan ere filosofikoa (3.sektoreko elkarte batean, borobilean eta mahairik gabeko bilerak adibidez ...).
- Gune intimoa (familia, lagun artekoa)
- Gune pertsonala (G. L-ko eremua)
- Gune soziala (irakaslea bere ikasleekin)
- Gune publikoa (Jendearen aurreko hitzaldi edo konferentziak).
- Intimitatearen inbasioaren arriskua, komunikatzerako orduan dakarren zailtasunak (Adi.: Mahaiaren garrantzia, distantzia markatzerako orduan).
- Pertsonaren kokapena
- Kontaktu fisikoa eztabaidan dago, 1. Pausoan (eskua eman), 2.pausoan ez da gomendatzen, harremana garatu denean kontaktu fisikoa batzuetan ezinbestekoa da, baina hemen G. Langile bakoitzaren arabera.

Komunikazio paralinguistikoa / para-mintzaira: (Ahotsaren osagaiak)

- Tonua: Normalean tonu afektiboa dugu, baina ezin dugu nahastu tonu afektiboa, maitekorrekin edo paternalista / maternalistarekin, tonu hau ekidin behar ditugu. Tonu altua dugunean egoera agresibo (oldarkorra) ematen denean edo oso pozik gaudenean gertatzen da.
- Bolumena ere kontuan hartu behar dugu, bere erritmoarekin batera, gerorako ebaketa eman ahal izateko, hauek ulermena ahalbidetzen dute.

komunikazio kinesikoa

- Gorputz jarrera: irekia, hurbila, harkorra (receptivo)
- Begirada: interesa eta arreta erakusten duena
- Keinuak, aurpegira da (neutroa) eta irribarrea (oso garrantzitsua). (Aurpegira da eta keinu batzuk kontrolatzen jakin behar da.)

Esku hartzeko elkarrizketaren ezaugarriak

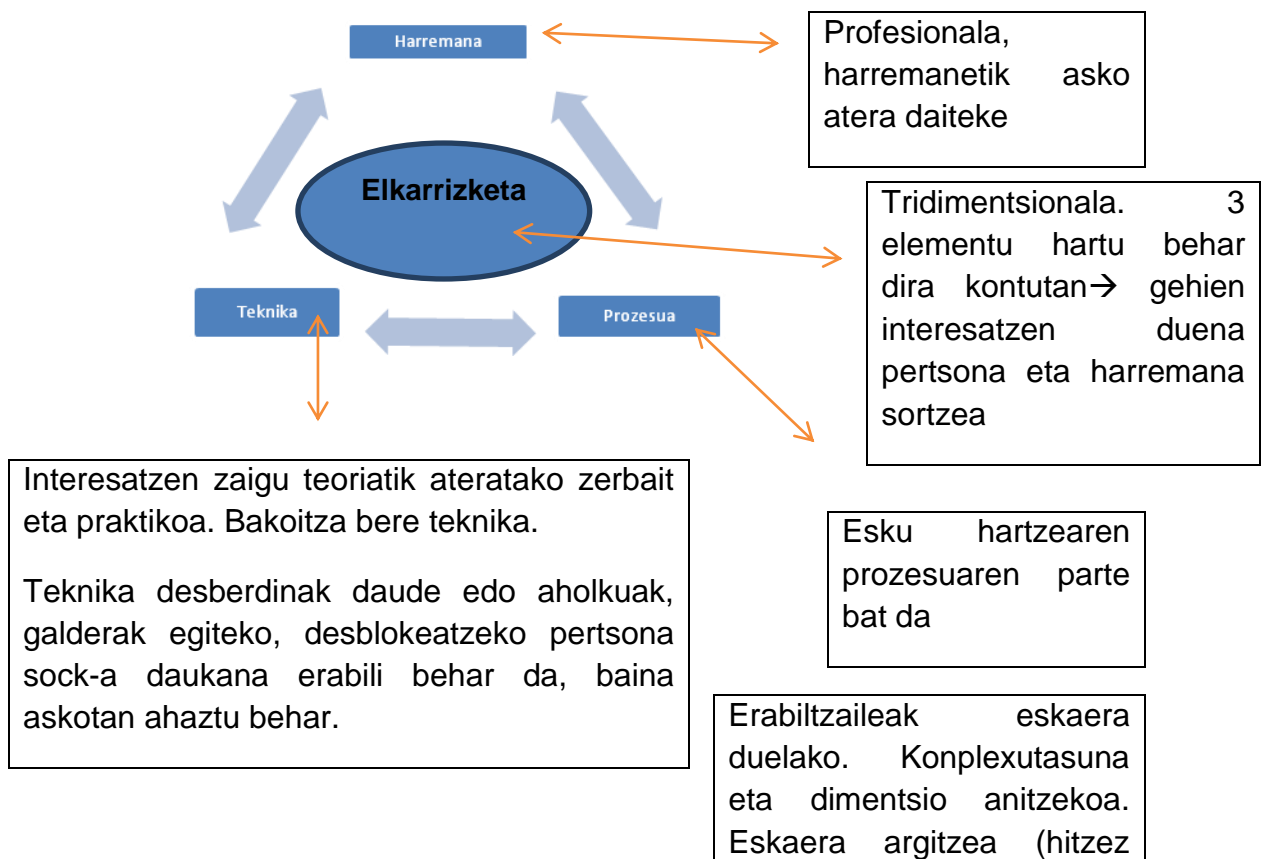
Elkarrizketa: Bi pertsonen arteko elkartzeta edo topaketa, eta haien artean komunikazioa, hitzekoa zein ez-hitzekoa. (harremana eta komunikazioa eraikitzea)

'Elkarrizketa solasaldi eraikitzailea da' (Ariño, 2009:27)

Eraikitze komunikatiboa

2.2. Esku-hartzerako elkarrizketaren ezaugarriak eta helburuak

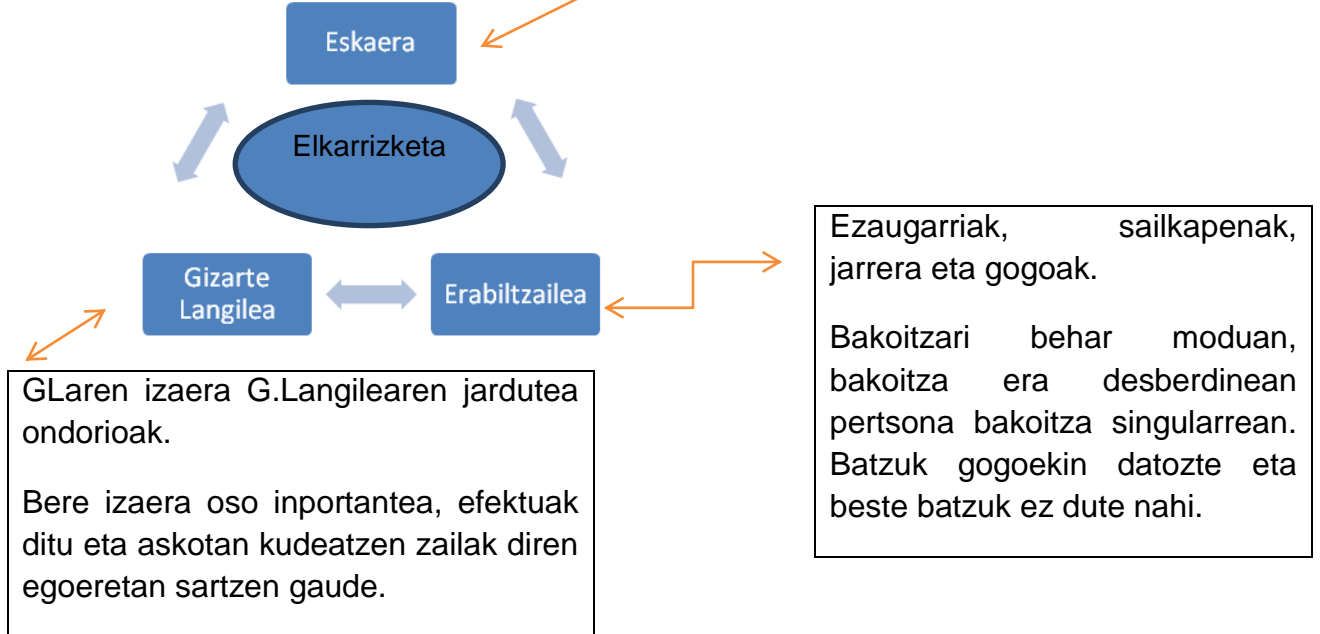
Esku hartzerako elkarrizketaren ezaugarriak ez dira bakarrik 1) Diskurtsoaren erregistroa eta 2) Datuak biltzeko teknika, biak interesatzen zaizkigu baina ez hori soilik. Pertsonaren jarrera, egoera soziologikoa eta psikologikoa, faktore guztien garrantzia: psikologikoa, sozialak ... (Ezin dugu psikologoarena egin, baina psikologikoa neurri batean kontutan hartu); Pertsonarekin harremana izatea; Harremana eta ezagutzarako teknikak garatzea; Gizarte langilearen esku hartzeko erreferentzi markoa; Elkarrizketaren asimetria (Normalean bi pertsona edo gehiagoaren artean, Gizarte Langileak elkarrizketa kontrolatu behar du, asimetria, bat bestearen goiko aldean dago); Gizarte langilearen izaeraren garrantzia. Elkarrizketaren dimentsioak. (Rossell, 1989)



Elkarrizketaren osagaiak

Elkarrizketa emateko behar dena.

(Molleda Fernandez, 2012)



“Es necesario asumir el límite al que nuestras intervenciones pueden llegar: siempre hay algo de imposible en la intervención social, no todo puede mejorar...”

“ Cuando nos quedamos en una lectura literal de la demanda hay una degradación rápida del tipo de relación que se puede establecer con el usuario. El usuario queda definido por ser el que necesita y el trabajador social queda definido por ser el que tiene que encontrar el recurso idóneo para satisfacer la necesidad que se le presenta. Esto hace que gran parte de las energías profesionales se dediquen a solucionar las necesidades materiales y económicas de los usuarios, desorientándonos a la hora de pensar las razones por las que se ha llegado a estar en esas circunstancias...(…).... Creer que la demanda se limita a identificar una necesidad y buscar el recurso adecuado lleva a la insatisfacción del usuario y a la impotencia del trabajador social...”

Molleda Fernández, 2012: 143

Elkarrizketaren helburuak

(Batzuk helburu bat, beste batzuk gehiago, teknikak egiten dira helburuak daudelako)

Informazioa lortzea

Erabiltzaileari informazioa ematea eta orientazioa (g. zerbitzutan, elkarteetan...)

Erabiltzailearen gaitasun pertsonalak estimulatzea (erabiltzailea motibatzeke)

Beste erakunde batera / profesional batengana bideratzea

Erabiltzailearen ebaluazioa erraztea

Elkarrizketa egiteko lekuak

Gizarte langilearen bulegoa/bilera gela (tipikoena)

Erabiltzailearen etxea (etxeko bisita)

Beste erakundeak (ospitalea, eskola, kartzela, egoitzak ...)

Espazio informalak (footing egiten (USAn ematen da, pelikuletan))

*Pertsona eroso sentitu behar da, beraz lekua inportantea da.

Lehenengo elkarrizketa zerbait bideratuagoa (pautatuagoa) izan behar da.

Bilakaera

Leku egokienaren ideia/kontzeptua aldatu da.

(lehen) BULEGOAN → (gero) ETXEA → (gaur egun) KASUEN ARABERA

Lehen suposatzen zen bulegoan egin behar zirela, oso bideratuak (pautatuak) eta oso galdetegi zehatzak

Konturatu ziren oso egoera hotzak eta burokratikoak zirela beraz etxera egitera aldatu zen, pertsonak erosoago sentitzeko ...

Lekua aproposa izateko baldintzak:

Pribatasuna bermatzea, denbora nahiko izatea elkarrizketa egoki bat egiten hasteko konfiantza eta erosotasunean aritzeko, oso garrantzitsua da jendeari ez itxaronaraztea. *Leku hoberena: Komunikazio ona ahalbidetzen duen leku egokia da, krisi egoera ekiditeko eta gogorarazten ez diona erabiltzaileari (krisia eskolan eman bada, elkarrizketa ez dugu eskolan egingo).

BULEGOAN EGITEKO ABANTAILA	ETXEAN EGITEKO ABANTAILA
<ul style="list-style-type: none"> • Denbora • Zehaztasuna • Elkarrizketa prozesuaren kontrola. • Profesionaltasuna bermatzea. • (Batzuetan) botere harremanen banaketa 	<ul style="list-style-type: none"> • Gertutasuna eta erosotasuna erabiltzailearekin. (Nahiz eta batzuk inbadituta sentitzen diren arren). • Galdera batzuk ekiditzea (galdera oso zuzenak eta pertsonalak, etxeari eta familiari buruzkoak adibidez), askotan nahiz eta ekidin nahi izatea galdera mota hauek egin behar ditugu • Arlo pertsonala gehiago lantzea (erabiltzailea eroso badago, errazagoa da galdera pertsonalak egitea)

2.3. Elkarrizketaren faseak

➤ 0. Fasea → Prestaketa fasea da eta profesionala prestatzen du eta ez da erabiltzailearen aurrean.

- Informazioa: Kasuaren inguruko informazioa; aurreko elkarrizketaren informazioa; Materiala.
- Kontaktua. Erabiltzailearen datu pertsonalak (Izen, abizen, helbidea ...)
- Plangintza: Helburua(k) zehatuz. Elkarrizketaren eskema.

➤ 1. Fasea → Harrera.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fase aldakorra elkarrizketaren arabera: Lehenengo elkarrizketa edo hurrengo elkarrizketak; Erabiltzaile, profesional zein elrakunde/elkartearen inizatibaz • “Rapport”: Konfiantza giroa. | <ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen eta G.L-aren aurkezpena. • Elkarrizketaren markoa eta kokapena • Eskaeraren aurkezpena. |
|--|--|

➤ 2. Fasea → Esplorazioa (Egoeraren inguruan informazioa lortzea).

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Eskaeraren azalpena erabiltzaileak egiten duena eta analisia guk, profesionalak egiten duguna. | <ul style="list-style-type: none"> • Trebetasuna (entzumen aktiboa, galderak ...) • Fasearen luzapena. |
|--|--|

➤ 3. Fasea → Egoeraren informazioaren elkartrukea edo azalpena.

- Informazioa zehaztea.
- Eskaria argitzea eta zehaztea.
- Berriz ematea (deboluzioa)
- Lehenengo diagnostikoa.

➤ 4. Fasea → Bukaera.

- Bukatzeko zailtasunak (Elkarrizketak bukatzea oso zaila da, horregatik gomendatzen da hasiera denbora zehaztea eta falta den denbora gogoratzen joatea).
- Elementu berriak. (Funtsezko zenbait amaieran agertzea, honek dena aldatzen du, beraz edo elkarrizketa luzatu edo beste elkarrizketa bat prestatu behar da lehenbailehen. Zergatik gertatzen da? Batzuetan beldurratik, denbora falta edo estrategiatik -elkarrizketa ez bukatzeko-)
- Arreta edo jarrera ulerkorra mantentzea.
- Laburpena: 1) Elkarrizketan izandako une eta informazioa interesgarriak. 2) Erabiltzaileen parte hartze aktiboa eta motibazioa azpimarratzen da. 3) Akordio eta erantzukizunak. 4) Hurrengo topaketaren plana eta data zehaztea (batzuetan ez dago).

➤ 5. Fasea → Ebaluazioa egingo dugu, erabiltzailearen aurrean ez da egingo.

- Gizarte langilearen hausnarketa. Batzuek landa laneko koadernoan edo erabiltzailearen historia sozialaren txostenetan egingo dugu.
- Elkarrizketaren erregistroa.

2.4. Elkarrizketa motak

➤ ***Elkarrizketatuen kopuruen arabera:***

- Banakako elkarrizketa: G.La eta pertsona bat (salbuazpena: Itzulpengilea eta interpretatzea).
- Familia elkarrizketa: Banakako elkarrizketa moduan ulertzen a
- Talde elkarrizketa: G.La eta pertsona bat baino handiago banakako elkarrizketa -Normalean zenbait komuna; alkoholismoa adin.

➤ **Helburuaren arabera:**

- Informatzailea; Orientatzailea; Orientazioa; Bidearatzzaileaz. Terapeutikoa; Ebaluazio eta jarraipen elkarrizketa.

➤ **Elkarrizketatuaren arabera:**

- Informala edo librea, egitura ganbatakoa, ez dago protakolorizatia. (Gomendagarria e .
- Estandarizatua edo egituratuta. Galderak aurretik prestatzeko. Normalean datuak jasotzeko bakarrik erabiltzeko

➤ **Elkarrizketatzeko eraren arabera:**

- Informala edo librea
- Estandarizatua / Egituratua
- Erdi egituratua: Oso gutxitan egiten dugu, eskaletako kasuetan malgutasuna edukitzeko ...
- Planifikatua: Orden batekin, hipotesi batzuk daudelako helburuak finkatzen direlako eta 2. 3. Elkarrizketan egiten dira elkarrizketa planifikatuak eta prozesu luzeetan ematen dira.

➤ **Esku hartzearen fasearen arabera:**

- Lehen uneko elkarrizketa. Harremanetarako oinarriak jartzen dira. Batzuetan fase honetan bukatzen dira. Hemen hurbilpena egiten da
- Hasierako diagnosiaren elkarrizketa: G.Lak lehenengo diagnostikoa egiten da, hurbilpena baino gehiago da, kasu, egoeran kokatzeko.
- Elkarrizketa ardaztua (fokalizatua): 2. 3.momentu batean gertatzen da, elkarrizketa arlo batean sakontzen da. Oso planifikatua da, esku hartze zehatz batzuetan alderdi desberdinak jorratzen direnak. Elkarrizketa olistikoak eta egoeraren orokortasunean oinarritzen dira baina batzuetan zehaztu behar dugu, fokalizatu.
- Elkarrizketa tratamendu gisa: Elkarrizketa terapeutiko antzera jokatzen du, tentuz egin behar dira eta prestaketa askorekin, psikologoak ... ez garelako eta bestela beste profesionalak egin beharko dute lanketa.

LEHEN ELKARRIZKETAREN GARRANTZIA ETA EZAUGARRIAK

- **Garrantziaren arrazoiak:** Elkar ulermen baten oinarriak, batzuetan lehenengo eta azkena, baina prozesu luzeetan baldintzatzen duelako ondorengo elkarrizketak, bere zailtasunak dituena.
- **Lehenengo kontaktuko elkarrizketa motak:** Lehenengo kontaktua erakundearekin eta gizarte langilearekin. Askotan kontuan hartu behar da erabiltzaileak ez da zurekin harremanetan egon baina bai lankide batekin eta garrantzitsua da jarraipen hori izanda edukitzea.
- **Eskaeraren / (elkarrizketa egiteko) erabakiaren iturriak:** Erabiltzailearen erabakia bada, bere inizatibaz, beste disposizio batekin datorrelako. Erakunde batetik bideratua, abantailak aurre informazioa eta lehenengo elkarrizketan eragiten du. Beste pertsona erabiltzailearen ordeztu eta mota hau asko baldintzatzen du, egoera kontuan hartu behar da erabiltzailearen benetako ingurua eta egoera.
- **Lehenengo elkarrizketan sor daitezkeen arazoak** (Richmond, 2005: 102-11): Esperotakoa ez jasotzea, espektatiba altuak jartzeagatik ez ditugu helburuak lortzen eta frustrazio eta lortu nahi den harreman ez delako lortzen. Prozesua jarraitu behar dela ahaztea, dena egin beharraren sententzia lehenengo elkarrizketa horretan eta elkarrizketen jarraipena egin behar da. Beste arazo bat erabaki azkarregiak hartzearena, diagnostiko azkar baten erruz.

2.5. Elkarrizketaren metodologia: ezaugarriak, galderak eta metodologia

2.5.1. Elkarrizketarako zailtasunak

Harreman zuzena 3 elementuekin:

Erabiltzailearekin: 1) Ezintasunak edo ezgaitasunak elkarrizketa jarraitzeko (entzuteko, psikiko zailtasunak ...) Gorren kasuan interprete edo bere familiarekin harremanantzea. 2) Emozio egoerak oso bereziak dira (segurtasun eza, mesfidantzarekin, oldarkorrak, aurreiritziekin ...) datoz, eta jasotako informazioa desitxuratzen da. 3) Hizkera, atzerritarren kasuan hizkuntza arazoak, beste batzuetan erabiltzailea azaltzerako orduan oso era itxian edo jergaren arabera gertatu daitezke zailtasunak.

Gizarte langilearekin: 1) Emozio egoerak, erabiltzailea bezala gu pertsona gara eta gure egoerak ere ditugu eta saiatu behar gara gure arazoak kanpoan usten ... eta hau ezin du elkarrizketa baldintzatu, ekidite bidean. 2) Gutxiespena edo ezinikusia erabiltzailearekiko, ezin da gertatu. Aurreiritziak "ezin" ditugu

izan. 3) Hizkera, erabiltzailea bezala, gu gure era daukagu eta jakin behar dugu informazioa heldu behar zaiola erabiltzaileari, beraz gure dialektoa, hizkuntza teknikoa ekidin behar dugu ... kontuan hartu.

Inguruarekin (Inguruneko traba fisikoak): 1) Espazioa, ez ahozko komunikazioan komentatu bezala, mahaia, altuera desberdinetako aulkiak, pribatutasuna mantentzen dena ... 2) Inguruko zarata, oztopatzen dute elkarrizketa eta ulermena. 3) Etenak, telefonoa deskonektatzea, malgutasuna izan behar da eta aria ez galtzera begira 4) Unea kontuan hartu behar da aurreko edo ondorengo eginkizunak baldintzatu dezaketelako prozesua.

2.5.2. Elkarrizketarako trebetasunak

Behatzen jakitea: Erabiltzailea esaten duenaz haratago jabetu behar gara

Entzuten jakitea: Ez prozesu fisko moduan, prozesu kognitibo bezala, ulertu behar da entzute prozesu mental bezala, oso zaila da.

Elkarrizketaren prozesua eramaten jakitea: Ulertu behar dugu egituratuta dagoela askotan edo beste kasu batzuetan ez dago bideratuta eta gaiaren trantsizioa egiten jakin behar dugu, aldaketak ... egiten ere jakin behar dugu prozesua bideratzeko, ez da era naturalean ateratzen helburu batzuk eta denbora murriztua kudeatu bahr dugulako

Denboraren kudeaketa: Denbora nahiko behar da elkarrizketa bat edukitzeko, ez dago neurtuta baiian halako egoerak mantentzera begira 45 minutuko elkarrizketa izatea ondo dago, 30 minutu elkarrizketaren aurkezpenerako baliagarria da, gaiaren sakontasunaren arabera baita ere kontuan hartu behar dugu. Oso gomendagarria da denboran kokatzea erabiltzailea eta erabiltzailearen erritmo (time, tempoa) kontuan hartzea. Bukaera graduala egiten jakitea. Lehenengo elkarrizketan denbora gehiago ustearena gomendatzen da.

Galdetzen jakitea eta **isiltasunak errespetatzea** oso baliagarriak dira eta hurrengo puntuetan jorratuko ditugu

2.5.3. Galderak

(Ahozko komunikazioan saihestu beharrekoa: Kritikak ez egiten jakin behar dugu, garrantzi gabeko gaiak ez dira tratatu behar (harrera egiterako orduan, baina kontuz) ...

Galderak tresna bezala ulertu behar ditugu, harremana sortzera begira, baina soilik beharrezkoak direnak. Galdetu galdetzeagatik ez da bidea, galderak helburu batekin egiten baititugulako. Bertsioak eta gauzak ziurtatzeko egin behar ditugu.

Galderen helburua 1) Informazioa jasotzeko. 2) Elkarrizketaren prozesua kontrolatzea, erantzunak bideratzeko.

Gomendioak: 1) Galdera kopurua, zenbat galdera egin beharraren erantzunik ez dago. Oreka bat bilatu behar dugu, galdera asko itaunketa ekiditeko eta galdera gutxi interesa faltaren sententzia ematen duelako. 2) Galdera zailak eta delikatuak, ez dira egin behar baina ezinbestekoa denean, momentu "ona" dagoenean egingo ditugu eta era natural eta sinplean egin ezkerro errazagoa da. 3) Galderen arrazoiak azaltzea, prozesua jarraitu ahal izateko eta erabiltzailea kokatzeko asko laguntzen du. Baita ere galderan interesaren arabera egiten dugulako ez da galdetzen morboagatik. 4) Galderen egokitasuna eta desegokitasuna, dena galdetu daiteke momentua eta forma ... kontuan hartuta. Jakitea noiz galdetu.

GALDERA MOTAK

- **Galdera irekiak:** Erantzun luzea eta zabala emateko aukera ematen dutenak. Lehenengo elkarrizketan edo elkarrizketaren hasieran egiteko egokiak. Informazioa orokorra lortzeko erabiliak.

Gomendatzen da galdera irekiak egitea, erabiltzailearen bertsioa ... azaltzera begira.

Kontuz ibili behar da galdera mota honekin, Erabiltzailearen deserosotasuna eragin dezakete eta galdera ireki gehiegi egiterako orduan, gaitik urruntzeko arriskua aukera gehiago dagoelako.

- **Galdera itxiak:** Erantzun mugatua ematen duten galdera mota dira (erantzun zehatzak dituenak eta askotan bai / ez ko eran egiten direnak). Kontu handiz egiteko galderak dira hauek. Beharrezkoa dira galdera mota hau, informazio zehatza lortu eta datu/hipotesiak egiaztatu behar ditugulako.

Gomendatzen da galdera mota hauek egitea zenbait kasutan:
1) Elkarrizketaren prozesuaren zenbait momentutan 2) Erabiltzaileak komunikatzeko arazoak dituenean.

- **Zehar galdera edo galdera zirkularrak:** Multzo handietarako egokiak diren galdera motak dira, Taldeko esku hartzean eta terapia familiarrean erabiltzen dira.

EZAUGARRIAK: 1) Galdera “gurutzatuak” egitean erantzunak ez dira “zuzenean” bilatzen. 2) Beste buruzko portaera, iritzi ,, galderak egitea. 3) Inpartzialtasuna edo partetutako bertsioak dira. Zehar galdera edo galdera zirkularrak egitean.

HELBURU batzuk bilatzen dira: 1) Parteen alderdi enpatikoa aktibatzea. 2) Egoerak dituen interpretazio bestelako esanahiak aurkitzea. 3) Elkarrekintzen inguruan ikertzea.

- Ispilu galderak (Oiartzun galderak): Erabiltzaileak esandakoa, galderaren bitartez itzultzen diozunean erabiltzaileari.

HELBURUAK 1) Ulertu dugula erabiltzaileak esandakoa konprobatzeko. 2) Enpatia adieraztea. 3) Gaiari zentratzea

- **“Zer” galderak:** Erabiltzaileari askatasuna ematen dioten galdera mota da. Galdera irekiagoak eta moldagarriagoak dira. Zehaztugabetasuneko ezaugarria dutenez abantaila moduan ikusten ditugu.
- **“Zergatik” galderak:** Erabiltzailearentzat deserosoak diren galderak dira. Ez ahozko komunikazioaren teknikaren bitartez, erosoagoak bihurtzeko aukera dugu.

SAIHESTU BEHARREKO GALDERAK

- **Galdera nahasiak “Ilunak”:** Era argi batean egiten ez diren galderak dira. Gomendatzen da galdera mota hau egiterako orduan isilik egotea. Hobeago da isiltasuna.
- **Galdera bikoitza eta Galdera-erosoa “Bonbardaketa”:** Bi galdera edo gehiago egiten direnean.

LABURTUZ

Erabilera mugatu duten galdera motak egin behar dira. Galdera zehatzak/ itxiak eginez, zergatik galderak eta galdera zuzenak (noiz, nola, non, norekin ...)

2.5.4. Isiltasunak

- **Erabiltzailearen isiltasunaren aurrean:** Errespetua erakutsi behar da eta isiltasuna oztopo bezala ez dugu ulertu behar. Isiltasunaren inguruko galderak eginez. Isiltasuna eta gero galdera irekiak egitea edo “nahi denean jarraitzea” gomendatzen da.
- **Erabiltzailearen isiltasun motak:**
 - 1) Errefusa / Arbuioa
 - 2) Amaierakoa
 - 3) Emoziozkoa / Hunkigarria.
 - 4) Islatzailea / Pentsakorra.
 - 5) Berritzailea.
- **Gizarte Langilearen isiltasunaren arrazoiak edo egoerak:** Profesionalak isiltasuna erabiltzen duenean parte hartzea sustatzen du erabiltzailearekiko, hau da erabiltzaileari parte hartzeko gonbite moduan erabiliko dugu. Baita ere denbora ematea erabiltzaileari gai edo galdera inguruan gauza gehiago esateko.

2.5.5. Elkarrizketaren taktikak

Argitzea: Mezuaren edukia ondo ulertu dela konfirmatzea.

Parafraseatzea: Erabiltzailea esaten duena beste era batera esatean, arreta duzula adierazten duzu. Baieztatzeko taktika moduan ikusten da.

Laburbiltzea: Laburpena elkarrizketaren fase guztietan edo desberdinetan funtsezko taktika da.

Gaitik ez aldentzea: Planteatu diren helburuak egoki betetzen direla jakiteko, garrantzitsua da.

Gaiaz aldatzea: Orain arte edo momentura arte landu ez diren gaiak azaltzeko, jakin behar da noiz egin bestela aurreko gaia mozten zaudela irudituko du.

2.5.6. Erregistroa

Garrantzitsua da erregistroa egitea, batez ere helburu zehatz batzuk dituelako: 1) Informazioa jasotzea alde batetik, bestetik 2) Gertatutakoaren ebaluazio bat egin ahal izateko erabiltzen delako eta azkenik 3) Esku hartzea eta kasuaren jarraipena egiteko errazten duelako.

ERREGISTRO MOTAK

- Narrazio erregistroa: 1) Gertatutakoaren Deskribapena egiten da. 2) Luzea edo Laburtua izan daiteke.
- Laburpen erregistroa: Gertatutakoaren Sintesia egiten da, horretarako fitxa soziala erabiltzen da adibidez.

GOMENDATZEN da datuen hautaketa egitea, erregistroa errazte bidean, honetarako notak hartuko ditugu.

3.GAIA. ETXEKO BISITA

3.1. DEFINIZIOA

Etxeko bisita teknika bezala nahiko zaila da eta elkarrizketa bezala hartu izan da. Etxe bisita ere zailtasunez eta arriskuez josita dago, erabiltzailearen intimitatean sartzen garelako. Etxeko bisita, bisita profesionala da eta teknika moduan ikusten da. Etxe barruan gertatzen dena eta ez dena interesatzen zaigu, hau da, pertsonak bere testuinguruan ezagutu nahi ditugu eta familiarekin ere esku hartzea egin ahal izatea.

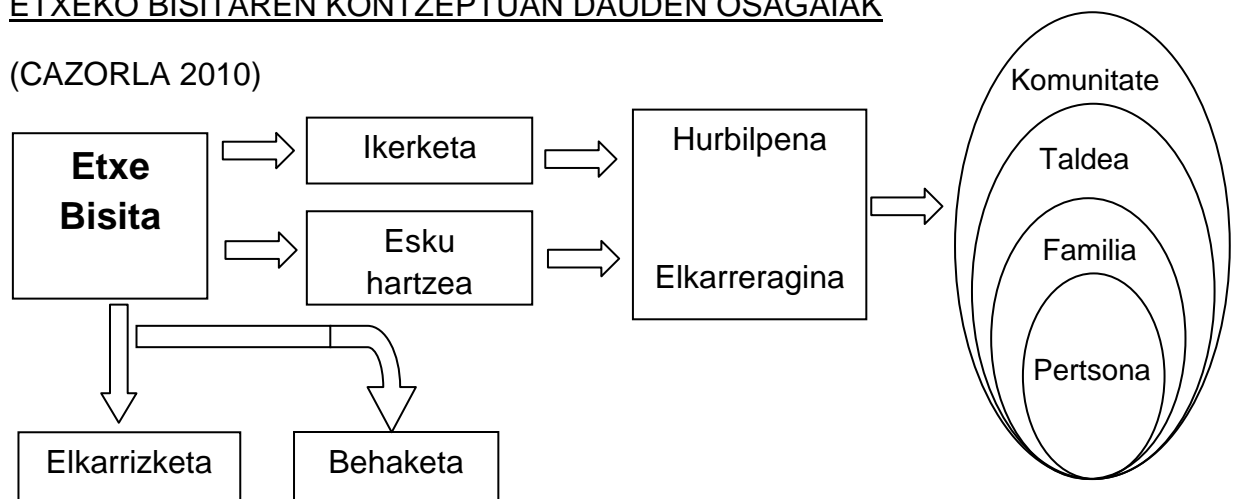
Bi egileen definizioa ekarriko dugu gogora:

- 1) 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 ematea izan daiteke. **Ander Egg**
- 2) Gizarte langintza esku hartze teknika bat da, bertan bi teknika batzen direlarik: Behaketa eta Elkarrizketa.

Etxeko bisitaren bidez gizarte langilea eta pertsonaren arteko harremana eta elkarrizketa erraztu egiten du erabiltzailearen eguneroko testuinguruan eta ahozko zein ez ahozko komunikazioa sustatzen da. Era berean, etxeko bisitak helburu jakin bat izango du (ikerketa, aholkularitza, jarraipena edota jarduera bukaera) eta jarduera profesionalaren prozesuan garrantzi handiko momentua izango da. **Tonon**

ETXEKO BISITAREN KONTZEPTUAN DAUDEN OSAGIAK

(CAZORLA 2010)



Etxeko bisita malgutasunarekin ulertu behar da, erabiltzailearen bizitokia ez dela zertan beti etxe bat izan behar (Zehar egoitza, ospitalea, espetxea ...) izan daiteke.

3.2. JATORRIA ETA BILAKAERA

Beste diziplinetan du jatorria, batez ere medikuntzan

XIX.m.an: COS Borondatezko bisitariak deituriko pertsonak ziren etxe bisita egiten zutenak. Pobreziaren kausak ikusteko helburuarekin egiten ziren etxe bisitak, baina ikusi zuten gabezi bat sortzen zela eta etxeko bisitetan, profesionalizatu beharra.

XX.m.an: Mary Richmond Bisitari adiskidetsu deitzen zien etxe bisitak egiten zuten profesionali. Profesional hauek erabiltzailea bere testuinguruan ezagutzea zuten helburua, profesional hauek formatuak zeuden, erabiltzailearen arazoak perspektibarekin ikusi ahal izateko. Era honetan ere bulegoan gertatu daitekeen zailtasunak ekiditen dira -erabiltzailearen jarrera defentsiboa eta beharrak-

Gaur egun: Hainbat eremutan erabiltzen jarraitzen da eta beste zerbitzu batzuetan indarra galdu du.

3.3. ETXEKO BISITAREN HELBURUA ERA EZAUGARRIAK

Oso garrantzitsua da helburuak zehaztea, hau da, egiten dena arrazoi batekin egitea, laguntzen du gure eginkizunak ze testuingurutan egiten den etxe bisita.

3.3.1. HELBURUAK

- Erabiltzailea eta bere ingurua ezagutzea.
- Jasotako informazioa egiaztatzea, daukagun informazioa, testuinguruarekin alderatzeko.
- Informazio berria eta balioduna jasotzeko, informazioa osagarria lortzera begira, behaketaren bidez egingo duguna. Bulegoko elkarrizketan enteratuko ez ginenari buruzko informazioa lortzeko.
- Ezkututako egoerak edo arazoak identifikatzeko
- Benetako baliabideak egiztatzeko (adopzioetan, leku egokia izatea jolasteko, ikasteko ...)
- Familia edo Bizi Unitatea osoa inplikatzeko.

HELBURUEN GARRANTZIA

Zergatik eta zertarako egiten dugu, zer nolako informazioa lortu nahi dugun jakitea. Hau argi dugunean, elkarrizketa prestatzen dugu, interesatzen zaigun eta ez zaiguna lortzera begira. Gizarte langilearen partetik hausnarketa bat behar dugu.

HELBURU OROKORRAK

Laguntza: Erabiltzailea eskatutakoa zehazteko, baloratzeko ... Erabiltzailearekin dugun harremana positiboa da, testuinguruaren arabera jarritako baldintzak betetzen direnean.

“kontrola” baldintzak betetzen ez direla egiaztatzean kontrol moduan ikusten da. Etxe bisitan tentsio asko dago eta erabiltzaileak informazioa eskasa ematen du.

HELBURU ZEHATZAK

Kasuen arabera aldatuko dira. 1) Adinekoak -oztopo arkitektonikoak, mendekotasunak ...- 2) Adingabeak -ordutegia, ikasteko lekua ...-

Ez da galdetzen galdetzeagatik eta ez da behatzen behatzeagatik. Hausnarketa ekarriko dituen galderak egingo ditugu, hauek ezagutzeko teknika edo esku hartzeko teknika bezala ulertzen ditugu.

3.3.2. EZUGARRIAK

Teknika klasikoa dugu etxe bisita, urteak egon dira erabili gabe, zaharkituta geratu da kasu batzuetan. Noiz egiten da?

Eremu zehatzetan erabiltzen da gehienetan -Familia harreretan, adopzioetan, auzitegiko kasuetan- egiten da beharrezkoa ikusten delako.

Gutxiago erabiltzeko hainbat faktore: 1) Kasu eta lan gehiegi delako, esfortzu handia eskatzen du baliabide eta denboragatik. 2) Lehentasuna ematen zaiolako bulegoko lanari. 3) Giza zein ekonomia baliabideen gabezia dagoelako. 4) Segurtasun arazoengatik.

Etxe bisita egitearen eta ez egitearen erantzukizuna, hiru eremutan oinarritzen da: 1) Gizarte langilearena 2) Erakunde edo zerbitzuko arduradunarena 3) Kasu edo funtzioen arabera.

3.4. ETXEKO BISITAREN ALDERDIAK

Bisita mota eta bisita helburuen arabera aldatzen dira.

ALDERDIAK

- Bizigarritasun baldintzak (ura ez izatea, diogenes sindromea ...)
- Etxe barruko ekipamendua (elektrotresnak, berogailua ...)
- Etxearen antolamendua (Gurpildun pertsona batentzako adibidez ate zabalagoak izatea ...).

- Eraikinaren ezaugarriak (portalea, ingurua, auzoa ...) kontuan hartuko ditugu.
- Ingurua
- Bizikidetzaren Unitatearen ezaugarriak (nor bizi da ...).
- Dinamikak eta harremana.

3.6. BISITA ETA BESTE TEKNIKAK

BEHAKETA

Behaketaren bitartez galdera batzuk ekiditeko erabiltzen dugu, teknika osagarri moduan ikusten da Gizarte Langintzan. Esperientzia asko behar da ondo egiteko. Protokoloa aurretik eginda badugu errazagoa da behatzeko, galderak sistematizatuz eta azkarrago egiteko.

Behatzen dena:

Etxea, ingurua eta dinamikak behatzea, kasuaren arabera interesatzen zaizkigu

Pertzepzioak eta sententzioak: Etxearen esanahia bilatu behar dugu, giro nahasia edo lasaia badago, etxeak esaten duelako zer dagoen, informazio osagarri ahaltsua ematen du.

Kontuan hartu behar da ere, etxea bisitatzeko edo behatzeko esparruak eta erak azken momentuan egitea gomendatzen da (beti interesatzen zaiguna bilatzeko) eta elkarrizketa informal batekin lagunduta informazio gehigarria lortu dezakegu. Intimitatearen inbasioa ekidinez.

ELKARRIZKETA

Atal honetan berez galdetzen denari buruz interesatzen zaigu. Etxeari, Inguruari, dinamikei ... buruz galdetzen da, batez ere B.U-ko partaideen artean, haien arteko dinamika nolakoa da (harremana, otorduak, ordutegiak ...) behaketarekin nahiko informazio ezin dugulako bereganatu.

Sentimenduak, arazoak gertatzean zelako jarrera egoera dauden garrantzia asko hartzen dute, arlo pertsonala denez, kasu honetan lagungarria da etxe bisita egitea. Orokorrean ikusten ez dena (lehen esan dugun moduan harreman motak, ordutegiak, bazkariak non eta nola egiten diren ...)

Ikusten denari buruz ere galdetuko dugu, behaketan soilik ezin garelako fidatu eta bereganatzen dugun informazio hori konfirmatzeko, kasu honetan, askotan erabiltzaile berak ez duelako errutinako gauza horietan oztopoak ikusten.

3.7. ETXEKO BISITAREN MOTAK

Paralelismo asko egin ditzakegu elkarrizketarekin, sailkapen artifizialak dira eta kasu ezberdinak dira ere. Helburuarekin lotuta daude. 2 mota daude.

MOMENTUAREN ARABERA

- ***Lehenengoa (hasierako) bisita***

Erabiltzailearengana 1) Gerturatzeko / 2) Konfiantza lortzeko / 3) Harremana hasteko ... erabiltzen dugu.

Batzuetan bisita bakarra dugu eta kontuan izan behar dugu Etxe testuingurua desberdina dela. Beste kasu batzuk bulegotik egitea.

Edozein kasutan ere erabiltzailearen munduan, espazio pertsonalean ... sartzen gara

- ***Jarraipen bisita(k)***

Hasierako egoera eraldatzeko betetzen dira (aldakuntza, hobekuntza) ikustea eta segimendu bat egitea.

- ***(Azken etxeko bisita)***

Esku hartzeari amaiera bat ematea era profesional, zuzen eta eraginkor batean.

Teknikoki balorazioa egin behar dugu, fitxa soziala, txostenetan ... dokumentuen laguntza eta Ebaluazioarekin bukatuko dugu.

EDUKUAREN ARABERA

Harreman zuzena du etxeko testuinguruagatik, testuingurua guztiz baldintzatzen da etxeko bisita

- ***Laguntzarako etxeko bisita***

Testuinguru klasikoa dugu honakoa. Eskaera materiala da eta baldintzak betetzen direla ziurtatzea da soilik (telelaguntza ...) beti ere kontuan hartu behar ditugu botere harremanak

- ***Aholkularitzarako (“Kontrolako”) teknikarako etxeko bisita***

Askotan ikusteko eta baloratzeko etxeko egoera. Askotan, erabiltzaileak kontrol bisita gisara hartzen du. Gogoratu behar dugu beti, haien (erabiltzailearen) intimitatea gaudela eta askotan informazio zehatza lortu beharrean gaudela.

Oso harreman estuak dira.

- **Ebaluazio eta jarraitze prozesurako etxeko bisita**

Aholkularitza bisita bezain espezifikoak ez gara izan behar, aurretik jarritako baldintzak ikusten dira ...

- **Esku hartze zuzenerako etxeko bisita**

Esku hartze trenea moduan ulertzen da bisita

Esku hartze soziala → Garapena ikusteko

Esku hartze terapeutikoa → Laguntza emateko

3.8. ETXEKO BISITAREN FASEAK

BISITAREN PRESTAKUNTZA (Programazioa)

Bertan helburuak finkatzen dira. Aurretik informazioa biltzen dugu gero etxera joaterako orduan dena galdetu ez izateko eta informazio bat ziurtatzeko besterik. Gidoi edo protokolo bat prestatzen dela esaten da, askotan lanean gauden zerbitzuak eginda edo beste askotan G.Langilea egiten du.

Lehenengo kontaktua denez hiru ataletan banatzen dugu:

- 1) Bisitaren helburua eta arrazoia argituko diogu erabiltzaileari. Zertara goazen kokatzeko eta erabiltzaileari konfiantza transmititzeko, onurak izango dituelako. Aurretik telefonoz ez badugu egiten, ailegatzerako orduan egingo dugun lehenengo gauza izango da.
- 2) Hitzordua zehaztu eta baieztatu, aurretik harremana izan dugu eta egun batzuk / asko pasa direnez kontuan hartzeko eta ez ezustekoan eta sorpresa moduan ailegatzeko bisita egunera. Malgutasuna izatea gomendatzen da bion partez agendak sinkronizatu behar direlako.

BISITAREN GARAPENA

- **Bisitaren hasiera (fase soziala)**

Atean itxaron beharko dugu gonbitea jaso arte, eskubidea ez dugulako hala nola sartzeko beren etxera, konfiantza eta erabiltzailea duen segurtasun gutxia ez galtzeko.

Aurkezpena eta hasierako uneak / Enpatia landuko dugu / Elkarrizketa lekua, gertutasuna erakutsiz, haiei utziko diegu aukeratzen, aukeraketa horretan informazioa lortzen dugulako eta batez ere erabiltzailearen erosotasuna bermatu beharra dugu.

- **Bisitaren garapena (fase profesionala)**

Bisitaren helburuak eta arrazoiak zehaztasun gehiagorekin azalduko ditugu eta era honetan gehiago sakonduko dugu. Bakarrik erabiltzaile eta familiarekin hitz egingo dugu honen inguruan.

Teknika gogotsuak erabiliko ditugu Elkarrizketa eta Behaketa.

Etxea bisitatuko dugu, beti ere erabiltzailearekin (ezinbesteko eskapaditak izan ezik, Komunera, sukaldera baso bat ur hartzera hozkailutik)

- **Bisitaren bukaera**

Guk eragindako presentzia geratuko zaio erabiltzaileari, beraz ondo bukatuko dugu era egoki batean eta erabiltzailea gustura utziz.

Hurrengo pausoak azalduko dizkiogu eta egunean hitz egindakoaren laburpena egingo dugu, kasua horrela eskatzen badu.

Eskerrak eman ez eta agurtzen (muxua, eskua ...)

BISITAREN BALORAZIOA (eta erregistroa)

- **Erregistroa**

Protokoloa edo fitxak erabiliz egingo dugu. Aurretik eginda badugu errazagoa izango da eta etxera bueltan bidaian ahal ezkeroko beteko dugu.

- **Balorazioa / Hausnarketa**

Jasotako informazio osagarri bezala ulertu behar da.

Beste dokumentutan integratu beharko dugu (Historia sozialean, txosten sozialean ...)

Zenbat denbora ematen dugu etxeko bisita egiten kontuan izan beharra dugu.

3.9. OHAR ETA AHOLKU BATZUK

Esango ditugun hurrengo bost puntuak oso garrantzitsuak dira.

Intimitatea beti errespetatu behar duguna etxe bisita egiterakoan. Jakin beharra dugu marra gorri batzuk pasa ezkeroko erabiltzaileak izan ditzakeen jarrera eta sentimenduez kontziente izan behar garela.

Kontrola ≠ Laguntza / Babesa Gehienetan etxeko bisita kontrol bezala ulertzen denez gai izan behar gara gu bera laguntzera joaten garela. Bi termino hauen artean oso marra fin eta estua dagoela.

Enpatia eta **erosotasuna**, bi hauek bermatu behar ditugu ere momentu oro, jakinda etxeko bisitan saila dela lortzea, testuingurua oso aldakorra izan daitekeelako.

Kultura Beste kulturetako pertsonak bisitatzeko orduan kontuan hartu behar dugu beraien hizkuntza ohiturak ...

Eskaintza eta **opariak** gomendagarria da hauek ez onartzea, baina kultura edo ohitura arabera zein testuingurua ikusita eskaintza edo opari hauek ez onartzea ondorio txarragoak dakartzate.

3.10. BISITAKO ALDERDIAK

Bisita mota eta bisitaren helburuen arabera aldatzen dira. Orain etxe bisita baterako dekretua dago lehen ez zegoena.

Bizigarritasun baldintzak Bi mailakoak izan daitezke **1. Mailan** Aireztapena, elektrizitatea, komuna(k), gutxieneko m², ura, ... **2. Mailan** Garbitasuna saila delako neurtzea

Etxe barruko ekipamendua Bi mailakoak izan daitezke **1. Mailan** Lo egiteko lekuak, hozkailua, dutxa/bainera, berogailua, telefonoa, leiho motak ... **2. Mailakoak** Mikro uhinak, lababajillas ...

Etxe antolaketa Intimitatea bermatzeko lekua, elkarrekin egoteko lekua, sukalde zein komunaren kokalekua, gela kopurua ...

Eraikinaren ezaugarriak Oztopo arkitektonikoak bai/ez, igogailua, eskailerak, pitsadurak, itoginak ...

Ingurua Zerbitzuak daude / ez daude, garraio publikoa, babes sareak, parkeak, erosketak egiteko dendak ...

Bizikidetza Unitatearen (B.U.) ezaugarriak B.U. motak, B.Uko harremanak, lan egoera, hezkuntza, osasuna, sinesmenak, auzokideekiko harremanak ...

Historia sozialean agertzen diren gauzak

Dinamika eta Harremanak B.Ukoen arteko rola, harremanak, komunikazioa, ohiturak, lan banaketa ... Gauza asko daude jakiteko eta etxeko bisita batean, behar bada ezin ditugu behatu, arauak, mugak, sekretuak, errespetua ... Etxean norbait beti egotea /ez egotea ... Kontuan hartu behar dugu. 2. Maila batean kokatuko genuke, telebista, garrantzitsua da jakiteko ere B.Uko dinamika nolakoa den

4.GAIA. TEKNIKA DOKUMENTALAK

Atal honetan, Gizarte Langileak bere lana sistematizatuko du eta horretarako teknika dokumentalak erabiliko ditu, hau da, elkarrizketatik, etxeko bisitatik ... ateratako informazio guztia batu eta txosten sozialean edo historia sozialean ... dokumentuetan jasoko da.

4.1. PANORAMIKA OROKORRA

Gainetik ikusiko ditugu dauden teknika dokumentalak. Bertan oinarrizko agiriak ditugu eta bestelakoak. Hiru dira Oinarrizko agiriak, hauek oso garrantzitsuak dira.

Fitxa Soziala: Erabiltzailearen informazioa, datuak sistemagarria, eskematikoa da eta askotan kodifikatua da.

Txosten Soziala: Irizpide profesionala barneratzen du, egoeraren sintesia egiten da (analisia eta balorazioa), helburua egin ostean betetzen da. Beste erakundeetara bidaltzeko erabiltzen den txostena dugu.

Historia Soziala: Erabiltzailearen eta esku hartzearen datuak biltzen dira. Baita ere erabiltzailearen "historia" eta esku hartzearen bilakaera jartzen den txosten mota da. Bertan bestelako dokumentazioa eransten da (NAN, RGI-ko dokumentuak, erroldako datuak, bestelako fotokopiak ...) *Praktiketan egiten hari garen txostena da

Bestelako beste dokumentuak:

Bestelako beste dokumentu batzuk izan al dira: Genograma, landa laneko koadernoak edo egunerokoa, jarraipen orria, ekomapa, galdesortak testak edo eskalak eta erregistroak.

FITXA SOZIALA (EZUGARRIAK)

Esan dugunez oinarrizko dokumentazioa izango direla eta horregatik kode deontologikoan ere definituta agertzen zaizkigu. Gizarte langintzaren euskarri dokumentala izango da, 1) Informazioa sistemagarria eta 2) Datuen Kodifikazioaren bidez egiten da. Honen helburua: 1- Zerbitzuetara etortzen den erabiltzailearen datuan bertan egotea interesatzen zaizkigu. 2- Estadistikak egiteko behar diren datuak, informazioa daukagu. Datuen kodifikazioa ematen delako. Informazioa modu ordenatu, numeratu eta eskematikoan agertzen zaigu. Gizarte Langintzaren euskarri dokumentala da,

Fitxa ≠ historia soziala (Azken honetan fitxa soziala garatuago daukagu). Historia sozialeko informazio sistematizagarria erregistratzeko dokumentua da, beraz datu zehatzak modu eskematikoan ikusten ditugu eta hori datuak gogoratzerako momentuan errazago egingo zaigu.

HELBURU OROKORRAK

Gizarte langile edo erakunde bezala erabiltzaileen oinarrizko datuak eskuragarri edukitzea. Beste alde batetik gizarte zerbitzuen eskaera ezagutzea (Ez da zerbitzu barneko dokumentua, estatistikak betetzeko eta honekin erabaki politikoak hartzen dira) eta errealitatearen azterketa eta ikerketa. Horrekin askotan erabaki politikoak hartu daitezke. Beraz ez da barne dokumentu hutsa, dokumentu publikoa da..

FITXA SOZIALAREN HISTORIA

Orain fitxa sozialean zehar agertzen den azalduko dugu. Tradizionalki zelan egin den ikusi behar dugu bere filosofia ulertzeko gaur egun desberdina den arren. Bi atal zituen. Lehenengoan Identifikazio pertsonalaren datuak zeuden. Bigarreanean azterketarako baliagarria den informazioa. Fitxa originala eta kopia zeuden, orijinalean historia soziala zeuden eta kopia isileko datuak kentzen dira anonimatu mantentzeko eta estatistikaren bulegora besteak bidaltzen dira, egoera norena zen jakin gabe.

FITXA SOZIALAREN INFORMATIZAZIOA

- Datuak jasotzeko sistema da Paperean zein ordenagailuz egiten dena, profesionalaren arabera egiten da, baina gero eta gehiago ordenagailuz egiten da.
- Informatizazioaren esparruak, 1) Berezko aplikazioak, bakoitza bere elkarte erakundeko aplikazioa. 2) Sistema komunak: Gizarte.net, SIUUS ...
- Informazioaren abantaila, Kudeaketa, erakundeen arteko koordinazioa errazten du. Datu base potentea egiteko erabiltzen da (konfidentzialtasunarekin arazoak daude, profesional bakoitzak erabakitzen du zer informazioa bidaltzen duen.
- Datuen tramitazio telematikoa, araututa dago nola egin behar den bidalketa. EAEn E.Jra, beste erakundeetara bidaltzeko erak.
- Transmisioaren maiztasuna. 1) Erabiltzaileen identifikaziorako datuak. 2) Datuen trataera eta konfidentzialtasuna. 3) Estadistikoa eta erabiltzailearen datu baseak izatea da.
- Erreferentziatzko pertsonaren datuak ditugu: 1- Datu pertsonalak; 2- Ikasketa mailak; 3- Lan egoera; 4- Egoera ekonomikoa; 5- Osasun egoera ...
- Bizikidetzaren Unitatearen datuak bilduko ditugu ere.
- Etxebizitza eta inguruneari buruzko datuak.

- Esku hartzearen datuak eta Profesionalaren balorazioa: 1- Esku hartze profesionalerako proposamena; 2- Baliabide egokia proposatzea, egoera/diagnostikoa egin ostean. 3- Erabilitako (aplikatutako) baliabidea.

OINARRIZKO EDUKIA

Erreferentziazko pertsonaren datuak agertzen dira fitxa sozialean: datu pertsonalak, ikasketa-maila, lan egoera, egoera ekonomikoa eta osasun egoera. Bestalde bizikidetzaren unitatearen datuak ere eskatzen dizkigute, odolezko lotura, lotura politiko edo ekonomikoa izan daitezke, bizikidetzaren kontzeptua arauak zehaztuko digu. Etxebizitza eta inguruneari buruzko datuak. Bukatzeko esku hartzearen datuak eta profesionalen balorazioa. Hau da, esku hartze profesionalerako proposamena, baliabide egokia eta erabilitako edo aplikatutako baliabidea.

TXOSTEN SOZIALAREN EDUKIA

Helburua funtsezkoa, askoz gehiago interesatzen zaigu.

Helburua ⇒ Zertarako egiten da. Helburuak metodologia, azterketa eta edukia baldintzatzen ditu.

Informazio **aukeraketa** (hautaketa) → **Azpimarratzeko alderdiak**. Daukagun informazio guztia ez da erabili behar txosten soziala egiteko.

– Hartzailea. Nori zuzenduta dago. Baldintzatzen duelako nola jarriko dugun gure terminologia ...

– Helburua. Eskatera bada baliabide bat lortzera begira edo beste profesional batekin jarraituko duelako esku hartzea adibidez.

– Interesak. Gure helburuekin bat, eskaerarekin bat ... datozen informazioa jartzea interesatzen zaigu.

Gomendioa: Erabiltzailearen/egoeraren **indar-guneak eta **gaitasunak** azpimarratzea.

EAEN 353/2013KO DEKRETUAREN OSTEAN ERABILITAKO EDUKIA

Datu pertsonalak berriz ere. Pertsonaren oinarrizko identifikazio sozio-biografikoa: jaiotze-data, bizitokia, sexua eta nazionalitatea. Erroldatzea (erroldatuta dagoen ez dagoen eta noiztik dagoen erroldatuta). Arretarako arrazoia eta balioespen profesionala. Harremanak izateko eta komunikatzeko oinarrizko abileziak (erabiltzaileak baditu / ez ditu).

Harremanak izateko eta komunikatzeko oinarrizko abileziak Beste ezaugarri batzuk izango dira, esku hartzeko oinarrizko prozedurako hasieran 'Gizarte Zerbitzuen euskal sisteman' eta iraupena bi urtekoa izan behar du azken esku-hartzetik epe hau pasata txostena eta informazioa ezabatu egiten da.

OSAKETA “TRADIZIONALA”

Bi ataletan banatzen da, 1) Identifikazio pertsonalaren datuak betetzeko (Izen, abizenak, NAN ...). 2) Azterketarako baliagarria den informazioa (Osasun egoera, nolakoa den etxea, lanbidea ...)

Fitxa originala eta kopia → Fitxa originala historia soziala da.

→ Kopia Isileko datuak kentzen dira eta “estatistikaren bulegora” bidaltzeko.

HELBURUAK

Egoera baten ezaugarriak eta existentzia **jakinaraztea** (aldatzeko asmoarekin)

Gizarte **baliabideak lortzea** (eta **sustatzea**). Besteei eskatzen zaien baliabideak justifikatzeko egiten da.

Irizpen profesionalerako **informazioa** ematea. Beste profesional bateri birbideratzeko erabiltzen da.

Irizpen profesionalari buruzko **hausnarketa** egitea ⇒ Gainbegiraketa profesionala. Gutxitan erabiltzen da hausnarketa egiteko.

Helburu bikoitza hausnarketa eta komunikatzeko

NOIZ EGITEN DIRA / ZE KASUTAN EGITEN DIRA

Gizarte Langilearen ekimenaz/Iniziatibaz:

Esku-hartzearen testuingurua eskatzen duenean

Informatzea beharrezkoa denean, larria denean, txosten soziala egiten du argitaratuta geratu dadila.

Beste erakundeak eskatuta:

Behartuta gaude administrazio publikoa batez ere epaitegiak eskatzen duenean eta erakunde pribatua denean: 1) Eskatera arrazoituta egon behar da. 2) Bakarrik eskatzen den informazioa pasatuko dugu. Bakarrik interesatzen zaiguna, bestea ez du inolako irizpide zein garrantzirik, informazioa ematea besterik.

Erabiltzaileak eskatuta: Ez da ohikoa.

Erabiltzaileak Eskubidea du txostena zenbait kasutan eskatzera. Idatzizko eskaera izan behar da.

Erabiltzailea ez den norbaitek eskatuta

Arraigo txostena da salbuespena. Etorकिन kasuan

KODE DEONTOLOGIKOAREN DEFINIZIOAREN ARABERA:

“Dokumentu hau **irizpen tekniko bat** da, gizarte langintzako profesionalak berak **bakarrik** idazten eta sinatzen duen agiria. Agiri honetan, teknikariak aztertu duen **egoera azaltzen eta baloratzen** du, labur-labur, eta, horretarako, **behaketak eta elkarrizketak** egiten ditu; irizpen tekniko bat ere ematen du; eta azkenik, proposamen bat egiten du, profesionalki esku nola hartu beharko litzatekeen adieraziz” Laburra izan behar da 2-3 orrikoa.

ZER DA? **TXOSTEN SOZIALA** (GIZARTE TXOSTENA)

Beraz gizarte langileak eksklusiboki landu eta sinatzen duen dokumentua da, beraz beste profesional bat badago ez da izango. Irizpen teknikoa da, iritzi profesionala hain zuzen. Edukiari dagokionez, egoera baten sintesia egiten da. Deskribapena, analisi eta balorazioa eta esku hartzeko proposamena. Esku hartzearen barruan kokatzen eta ulertzen da.

EZAUGARRIAK

Dokumentu itxia eta sinkronikoa dela esan dezakegu, momentu horretan gertatzen ari dena kontatzen da. Sinatu eta gero zerbait gertatuz gero ez da sartzen, ezin da aldatu, ez ezer gehitu. Oso garrantzia handia duela esan dezakegu, teknika eta dokumentu guztiekin osatzen delako.

Garrantzia: Dokumentu “publikoa” da, datu horiek guri zerbitzuetara joaten direlako, guk egiten dugu eta beste bati bidaltzen diogu.

Orokorrean ez dago eredurik txosten bat egiteko, txosten irekia edo librea izango litzateke. Gizarte langintzako eskolan, eskema bat proposatzen da hori egiteko. Beste batzuetan, erakunde batek proposatutakoa agertzen zaigu, txosten itxia edo egokitua izango zena. Esku hartze motaren arabera bata edo bestea egiten da.

Helburuak izango ziren, egoera baten ezaugarriak eta existentzia jakinaraztea, aldatzeko asmoarekin, gizarte baliabideak lortzea eta sustatzea, irizpen profesionalerako informazioa ematea eta irizpen profesionalari buruzko hausnarketa egitea, gainbegiraketa profesionala.

Baina noiz egiten dugu txosten sozial bat? Gizarte langilearen inizatibaz hasten da, esku hartzearen testuinguraketa egiteko eta informatzea beharrezkoa dela ikusten dugunean. Batzuetan beste batek eskatuta egin behar dugu, administrazio publikoan lan egiten badugu printzipioz behartuta gaude hori egitera. Eskaera arrazoitua izan behar da eta bakarrik eskatzen den informazioa agertuko da. Erabiltzaileak eskatua, eskubideak eta idatzizko eskaerak izan daitezke. Bukatzeko erabiltzailea ez den norbaitek ere eskatu dezake.

Hainbat mota bereiziko ditugu: TXOSTEN SOZIALEN **MOTAK**

- **Informazio**rako txosten soziala. Helburuekin lotuta dago. Informazioa emateko.
- **Eskaera**rako txosten soziala. Prestazioak lortzera begira egiten da.
- **Bideratze**rako txosten soziala. Erabakitzen denean erabiltzailea beste profesional zein zentro batera joan behar denean.
- **Amaiera**rako txosten soziala. Esku hartzea bukatzen denean, eta batzuetan egiten da esku hartzea bukatuta dagoenean eta beste profesional batera pasatzeko, jasotzeko orain arte egindakoa.

Beste sailkapen batzuk izan daitezke.

- Banakako/ Talde/ Komunitarioa
- Lanbide bakarrekoa/ Lanbideartekoa.
- Txosten edukatibio, psikosoziala

GOMENDIOAK

Txosten sozialak egiteko hainbat gomendio egiten dira eta hurrengoak izango lirateke. Alde batetik gogoratzea txosten soziala:

Objektibitatea: Objektiboak izan behar direla, iritzi profesionala agertu behar da baina ez da bakarrik deskripzioa jarri behar analitikoak ere izan behar dira, zure iritzia jartzean zure inpresioa dagoela argi zehaztu behar da. Batzuetan erabiltzaileen jarrerak ere zehazten dira.

Beraz datuek **fidagarritasuna** izan behar dute, jartzen dena egiaztatuta egon behar da. Nondik lortu den argi eta garbi jarritz. Bestela erabiltzailearen hitzetatik ateratzen dela informazio hori esan beha da. baieztagarriak izan behar dira, oso tipikoa da beste profesionalak esaten dutena jartzea baina hobeagoa da besteei txostena eskatzea eta gero erabili.

Zehaztasun terminologikoa eta **idazkeraren argia** erabili behar dira, Auzo problematiko edo horrelakoak saihestu behar dira. Modu inpersonalean idaztea gomendatzen da indar gehiago edukitzeko esaten edo jartzen den informazioa (“joratu beharreko ... garrantzitsua da ... helburuak lortzera begira”), ez lehenengo pertsonan (“iruditzen zait ... joratzeko garrantzitsua dela”). Ordenagailuz egitea txukuntasuna ... mantentzeko.

Bukatzeko **konfidentziasuna**, sekretu eta etika profesionala errespetatu behar dira. Inplizituki baditugu eskubide batzuk datuen erabilerarentzako.

Txosten sozialaren helburua zein den jakiteko berebiziko garrantzia dauka, txosten sozial osoa baldintzatuko duelako. Horren arabera, metodologia,

azterketa eta edukia orokorrean baldintzatuko ditu. Hori egitean informazioaren aukeraketa egin behar da, azpimarratzeko alderdiak izango dira: hartzailea (nori zuzenduta dagoen), helburua eta interesak. Aholku bezala erabiltzailearen edo bere egoeraren indar guneak eta gaitasunak azpimarratzea oso garrantzitsua da.

TXOSTEN SOZIALAREN EDUKIA

- Erakundearen (“udala, logoa, elkartearen zerbitzua ...”) eta Gizarte Langilearen informazioa (Izena)
- Data: txosten horren balio egun horretan hasi eta bukatu egiten da. Oso garrantzitsua da jartzea.
- Hartzailea: norentzako egiten da.
- Txostenaren arrazoia: helburuak bezala jartzen dira infinitiboan. Zergatik, zein den helburua, oso motz jartzen da.
- Identifikazio datuak: Pertsonaren identifikazio datuak eta familiako esku hartzea B.U aren informazioa ere jartzen da.
- Erabilitako informazio iturriak/Metodologia: zer egin dugu hau esateko. Gure txostenari indarra ematen dio. Indarra eta gure txostenari fidagarritasun profesionala ematen duelako.
- Aurrekariak Etorri baino lehen gertatutakoa egoera ... (nola ezagutu dugu, bere kabuz datorren edo ez jakitea ...)
- Oraingo egoera Azalpena.
- Balorazio tekniko eta irizpen profesionala Gizarte Langileak egiten duena
- Sinadura eta elkargokide zenbakia

Eremu ezberdinetako informazioa

- Bizikidetzaren unitatearen ezaugarriak
- Lan egoera
- Egoera ekonomikoa
- Hezkuntza egoera
- Historia Soziala, genograma,
- jarraipen-orria, landa laneko
- Sistema kulturala
- Etxebizitzaren egoera
- Osasun egoera
- Harreman sozialak eta babes sareak

4.3. BESTELAKO TEKNIKAK

Historia soziala

Gizarte Langintzaren sorreratik erabiltzen den agiria da. Edukia denbora zehar aldatuz joan da. Erabiltzailearen datuak zehatz mehats jasotzen dituen dokumentua da, erabiltzailearen datu pertsonalak, familiarrak ekonomikoak ... agertzen dira eta beste alde batetik esku hartzeko datuak ere agertzen zaizkigu, eskaerak edo diagnostikoak. Historia deitzen da, ez zaigulako oraingo egoera bakarrik interesatzen, aurrekariak eta kasuak izango duen bilakaera ere garrantzitsua da.

Historia soziala ez da agieri estatiko bat, dinamikoa baizik, horregatik denboraren aldagaia garrantzitsua, orainaz gain lehengo arazoak ere interesatzen zaizkigun eta horren bilakaera aipatu dugunez. Dokumentu irekia da, elkarte batzuetan eredu batzuk egon daitezke baina egunero osatzen doa eta ez dago eredu bakarra eta finko bat. Elkarrizketa da hori osatzeko erabiltzen den teknika, eta komeni da aldizka gaurkotzen joatea, denbora bat pasatzean bere influentzia galtzen duelako. Erakunde bakoitzak denbora kustumak markatzen du, ze momentutan desfasatzen da dokumentua hain zuzen, eta lekuaren arabera oso desberdina izango da urte batetik lau urtetara joan daiteke. Historia sozialaren agiria atal ezberdinetan osatzen da.

OSAKETA Modu desberdinean ulertzen da.

- Erabiltzailearen datuak
 - Oinarrizko datuak ○ Fitxa ○ Oraingo egoera eta bilakaera
 - soilik
- Esku hartzearen datuak eta bilakaera
- Jardueraren erregistroa
 - Jarraipen orria ○ Elkarrizketak, bisitak ...
- Diagnostikoa
 - Erabiltzailearen egoerak / arazoak ○ Erabiltzailearen gaitasunak
- Esku hartzearen proiektua
- Bestelako dokumentuak
 - Dokumentu pertsonalak ○ Baliabideen eskaerak
 - Ziurtagiriak ○ Txosten soziala
 - Beste profesionalen txostenak ○ Jarraipen orria eta Besterik (genograma, ekomapa ...)

Historia sozialarekin bat hainbat dokumentu egon daitezkeela ulertzen da. Horiek izan daitezke.

- Dokumentu pertsonalak
- Ziurtagiriak
- Beste profesionalen diktamenak edo txostenak
- Baliabideen eskaerak
- Txosten sozialak
- Jarraipen orria
- Besterik ...

Genograma

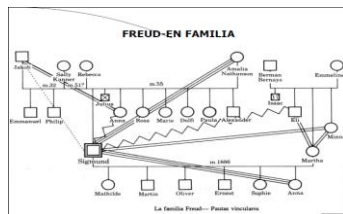
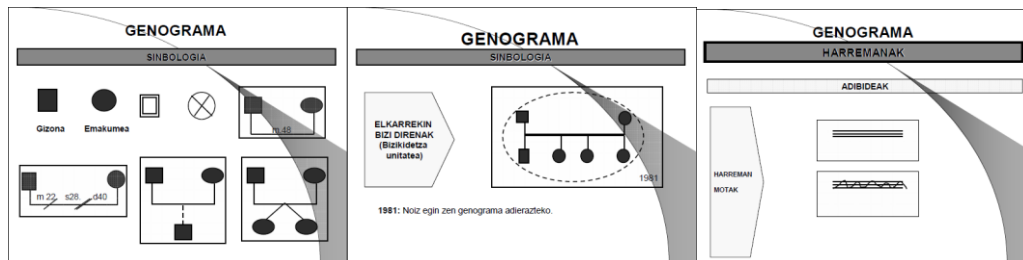
Agiri irekia da, familia aldatuz doalako, baina data jartzen diogunean momentu horretako egoera deskribatzen da. Familia baten bilakaeraren adierazpen grafikoa da. Sinbologia berezkoa du, harreman familiarren mapa adieraziz. Edukiari dagokionez, familiaren egitura, datuak, gertakizun esanguratsuak, harreman motak ... deskribatzen digu. . Inguruan dituen indar-guneak zein ahuleziak identifikatzeko baliagarria da (Dibortsioak, migrazioak ...)

EZAUGARRIAK

Familiaren harreman biologikoak eta legalak

Datuak informazio demografikoarekin (adina, ezkontzak)

Kideen arteko harremanak.



Jarraipen orria

Kasu bakoitzaren bilakaeraren jarraipenerako dokumentua da.

Erabiltzaile bakoitzarekin burutzen diren jarduerak (elkarrizketak, etxeko bisitak, telefono deiak ...)

Helburua: Egoeraren bilakaera eta gertatutako aldaketak era sistematikoan erregistratzea

EZAUGARRIAK:

Erregistro ordenatua ahalbidetzen du

Osagaiak: Data, esku-hartzearen jarduera mota ...

Historia sozialarekin gordetzen da.

Landa laneko koadernoak

Egunean zehar gizarte langileak burutzen dituen jarduerak jasotzen dituen dokumentua da. Interesgarria egindako jarduerak ebaluatzeko eta hausnarketarako

Osagaiak: Data, eskaera/esku-hartzea, jarraipena, kudeaketak, hausnarketa ...

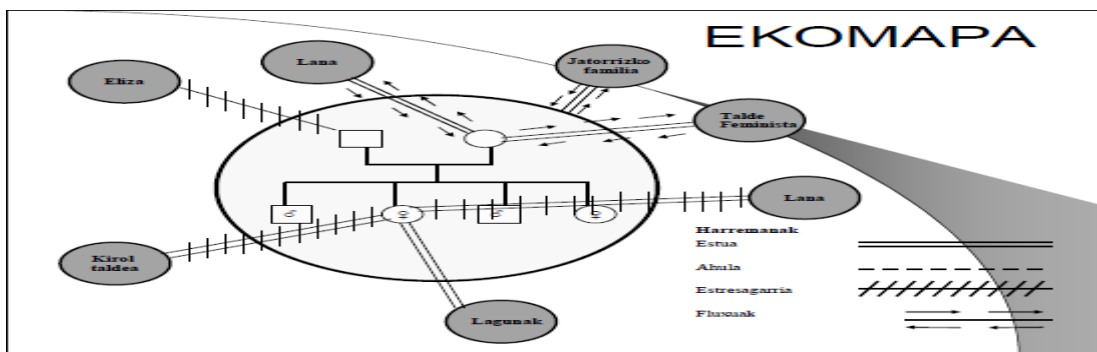
Ekomapa

Bizikidetzaren Unitatearen (B.U) zein familia bere ingurunearekin duen harremana islatzen duen adierazpen grafikoa da.

EZUGARRIAK

Familiaren irudi dinamikoa azalerazen du, ingurunea eta babes soziala adierazten dira (kideen arteko harremanak: gatazkatsuak, estuak ... deskribatzen ditu) bai informalak zein formalak

Berezko sinbologia du. Erabiltzailearekin zein bere aurrean marraztu daiteke.



TEKNIKA DOKUMENTALAK

Dokumentazio eta Informazio sistemen garrantzia

AGIRITZA SOZIALAREN GARRANTZIA

Gizarte langilearen lana hobeto antolatzeko. Informazioa bilatzeko prozedurak errazteko. Informazioaren transmisioa hobetzeko. Beste profesional eta erakundeekin lankidetzan errazteko Zerbitzuen ebaluazioa eta programazioa egiteko. Azken finean Gizarte langilearen 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 OSAGIAK

Edukia:

– Informazio mota

– Helburua

Erabilpena:

– Nork?/Norentzat?

– Non? ⇒ Barruan/Kanpoan

– Noiz?/Nola?

Diseinua:

– Papera/Digitala

– Argitasuna

– Funtzionala

– Zehaztasuna

AGIRITZA ETA KONFIDENTZIALTASUNA

Konfidentzialtasuna GLren betebeharra eta erabiltzailearen eskubidea da.

Datuen bilketa eta datuen jakinarazpena esku-hartze profesionalari lotuta egon behar dira. Datuen babesari buruzko araudia betetzeko beharra dago. Informazioa ematerakoan konfidentziala dela adierazteko beharra dago.

Konfidentzialtasuna eta sekretu profesionalaren salbuespenak

Sekretu profesionalak ez du denbora mugarik