



**LA DEFINICIÓN DEL CONTEXTO DE
INTERVENCIÓN EN EL TRABAJO SOCIAL DE
CASOS**

Tesis Doctoral

Josefa Cardona Cardona

Directoras de Tesis:

Dra. Margalida Gili y Dra. Annamaria Campanini

Programa de Doctorado del Departamento de Psicología

Universidad de las Islas Baleares

Palma de Mallorca, 2012

CAPÍTULO X.
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA CUARTA ÁREA DEL
INVENTARIO: *EL PROCESO DE CONCRETAR OBJETIVOS Y*
CONSTRUIR UN ACUERDO MUTUO

X. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA CUARTA ÁREA DEL INVENTARIO: *EL PROCESO DE CONCRETAR OBJETIVOS Y CONSTRUIR UN ACUERDO MUTUO*

10.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

En cuanto a **la importancia**, podemos observar que los dieciocho criterios de intervención presentes en *El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo conjunto* han sido valorados, en alguna ocasión, con un nivel de importancia “mucho”. Se destaca la ausencia de ítems valorados con la categoría de “ninguna” importancia.

Entre los valorados con la categoría “Mucho” han obtenido **el porcentaje más alto en importancia:**

- (nº85) *Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes*, con un 75,9%;
- (nº87) *Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado*, con un 73%;
- (nº101) *Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo*, con un 70,2%.

En cuanto al **nivel de realización**, todos los criterios de intervención han sido identificados, en alguna ocasión, como aquellos que se ponen en práctica “siempre”. Podemos observar que en general, las puntuaciones obtenidas son menores que las otorgadas al nivel de importancia.

Entre los **criterios de intervención valorados que “nunca”se ponen en práctica** han obtenido un mayor porcentaje:

- (nº97) *En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder*, con un 7,1%, seguido de,

- (nº90) Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario), con un 4,8% y,
- (nº98) En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo, con un 3,6%.

10.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla, presentamos un ranking, ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante* y *mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Muna y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 100

Área IV. Concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo. Ranking de IMPORTANCIA			
Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1º	86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	98,8
2º	101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	96,4
3º	87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	96,3
4º	85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	95,2
5º	94	Definir el acuerdo de forma flexible que permita re-negociar los acuerdos durante el proceso. Trabajar para que los acuerdos estén fundamentados en una relación de cooperación, confianza y esperanza en que el cambio es posible	92,8

Área IV. Concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo. Ranking de IMPORTANCIA			
6°	96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las inter-relaciones entre las acciones/propuestas/intervenciones/ actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	92,8
7°	84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	92,6
8°	89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	91,7
9°	97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	91,7
10°	99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	91,6
11°	93	Construir el acuerdo después de una fase de estudio que ha permitido conocer, comprender y consensuar cuál es la situación problema así como los recursos y capacidades que le impiden y/o facilitan hacerse cargo de la situación: Construir un compromiso mutuo de trabajo	90,4
12°	88	Definir los objetivos de acorde con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	89,2
13°	100	Abstenerse de fundamentar el acuerdo en una relación de contraprestación del tipo "si tú me das, yo te doy" si no de cooperación y acompañamiento en el proceso de ayuda	89,2
14°	91	Priorizar la intervención: Valorar con la persona o familia el grado de importancia, la prioridad en la intervención, el momento más oportuno y la viabilidad de la ayuda en cada una de las áreas de necesidad planteadas	89
15°	95	Definir el acuerdo con base a una relación de ayuda constructiva y de compromiso mutuo entre persona o familia y Trabajador Social que pueda ser evaluada con posterioridad, y desde un marco institucional concreto.	88,8
16°	92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	79,5
17°	98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	79,5
18°	90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	78,6

Podemos observar que los **criterios de intervención valorados más importantes** por los trabajadores sociales son:

- *Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio);*

- *Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo, y*
 - *Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado,*
- con un nivel de importancia otorgado del 98,8%, 96,4% y 96,3% respectivamente.

Entre los **criterios de intervención menos valorados**, destacan:

- *Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades;*
- *En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo, y en último lugar*
- *Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario).*

Podemos observar que en todos los casos, el nivel otorgado a la importancia tiene un porcentaje alto. El primer criterio de intervención, tiene un porcentaje del 98,8% y el último del 78,6%.

10.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización basado en las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre* y *siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 101

Área IV. Concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo. Ranking de REALIZACIÓN			
Ranking	n° de orden	Criterio de intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1°	84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	75
2°	85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	74,7
3°	86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	73,8
4°	101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	67,9
5°	87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	67,1
6°	89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	63,9
7°	94	Definir el acuerdo de forma flexible que permita re-negociar los acuerdos durante el proceso. Trabajar para que los acuerdos estén fundamentados en una relación de cooperación, confianza y esperanza en que el cambio es posible	63,4
8°	99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	62,7
9°	88	Definir los objetivos de acorde con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	59,8
10°	93	Construir el acuerdo después de una fase de estudio que ha permitido conocer, comprender y consensuar cuál es la situación problema así como los recursos y capacidades que le impiden y/o facilitan hacerse cargo de la situación: Construir un compromiso mutuo de trabajo	59,8
11°	91	Priorizar la intervención: Valorar con la persona o familia el grado de importancia, la prioridad en la intervención, el momento más oportuno y la viabilidad de la ayuda en cada una de las áreas de necesidad planteadas	57,3
12°	95	Definir el acuerdo con base a una relación de ayuda constructiva y de compromiso mutuo entre persona o familia y Trabajador Social que pueda ser evaluada con posterioridad, y desde un marco institucional concreto.	55
13°	100	Abstenerse de fundamentar el acuerdo en una relación de contraprestación del tipo "si tú me das, yo te doy" si no de cooperación y acompañamiento en el proceso de ayuda	51,8
14°	92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	49,4
15°	90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	44,6

Área IV. Concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo. Ranking de REALIZACIÓN			
16°	96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las inter-relaciones entre las acciones /propuestas / intervenciones / actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	32,5
17°	97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	27,4
18°	98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	22,9

Podemos observar que los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) que presentan un **mayor nivel de realización** son:

- *Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda;*
 - *Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes;*
 - *Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio),*
- con un porcentaje del 75% , 74,7% y 73,8% respectivamente.

Los criterios de intervención con un **nivel de realización menor**:

- *Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las inter-relaciones entre las acciones / propuestas/ intervenciones/ actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención, con un porcentaje del 32,5%;*
- *En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder, con un porcentaje del 27,4%;*

- En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo, con un porcentaje del 22,9%.

10.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *El proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

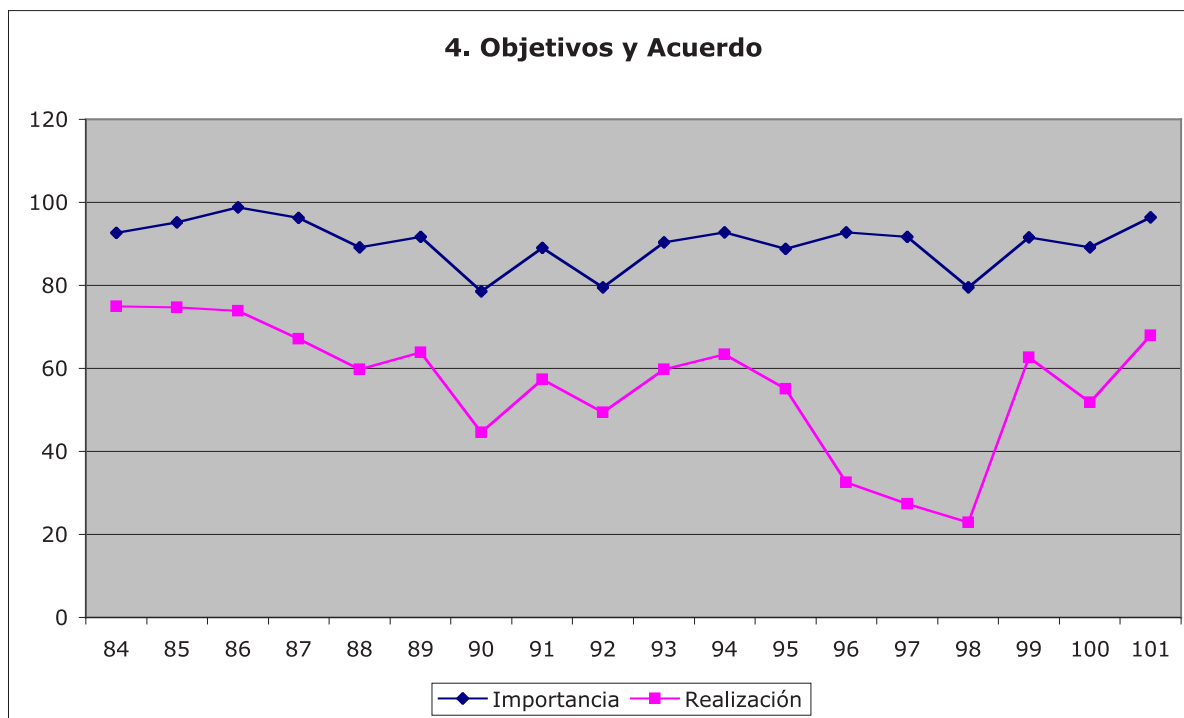
Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos Ranking.

Tabla 102

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
7	92,6	84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	75	1
4	95,2	85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	74,7	2
1	98,8	86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	73,8	3
2	96,4	101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	67,9	4
3	96,3	87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual, en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	67,1	5
8	91,7	89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	63,9	6

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
5	92,8	94	Definir el acuerdo de forma flexible que permita re-negociar los acuerdos durante el proceso. Trabajar para que los acuerdos estén fundamentados en una relación de cooperación, confianza y esperanza en que el cambio es posible	63,4	7
10	91,6	99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	62,7	8
11	90,4	93	Construir el acuerdo después de una fase de estudio que ha permitido conocer, comprender y consensuar cuál es la situación problema así como los recursos y capacidades que le impiden y/o facilitan hacerse cargo de la situación: Construir un compromiso mutuo de trabajo	59,8	9
12	89,2	88	Definir los objetivos de acorde con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	59,8	10
14	89	91	Priorizar la intervención: Valorar con la persona o familia el grado de importancia, la prioridad en la intervención, el momento más oportuno y la viabilidad de la ayuda en cada una de las áreas de necesidad planteadas	57,3	11
15	88,8	95	Definir el acuerdo con base a una relación de ayuda constructiva y de compromiso mutuo entre persona o familia y Trabajador Social que pueda ser evaluada con posterioridad, y desde un marco institucional concreto.	55	12
13	89,2	100	Abstenerse de fundamentar el acuerdo en una relación de contraprestación del tipo " si tú me das, yo te doy" si no de cooperación y acompañamiento en el proceso de ayuda	51,8	13
16	79,5	92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	49,4	14
18	78,6	90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	44,6	15
6	92,8	96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las inter-relaciones entre las acciones / propuestas/intervenciones/ actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	32,5	16
9	91,7	97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	27,4	17
17	79,5	98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	22,9	18

Gráfica 4



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencias de posiciones entre los más valorados y los más realizados: Los tres más valorados en importancia, se encuentran entre los cinco que más se realizan

- *Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio);*
- *Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo, y*
- *Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado.*

Confluencias de posiciones entre los menos valorados y los menos realizados: Los tres criterios de intervención menos valorados en importancia se encuentran entre los últimos cinco criterios de intervención menos puestos en práctica

- *Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades;*
- *En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo y en último lugar,*
- *Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario).*

Diferencias destacadas

El primer lugar en realización *Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda*, ocupa la séptima posición en el nivel de importancia.

El segundo lugar en realización *Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...)* y *definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes*, ocupa la cuarta posición en importancia.

Los datos obtenidos desde la observación de las posiciones alcanzadas en ambos rankings, nos indican que no siempre, lo que más se practica es lo que más se valora, indicando en estas situaciones que su nivel de realización podría decrecer.

Observación centrada en los porcentajes obtenidos en ambos rankings: tanto en la tabla como en el gráfico, podemos observar como en todos los criterios de intervención del área *El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo*, los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking de realización. Destacan sobre el resto:

- (nº96) *Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las inter-relaciones entre las acciones / propuestas/ intervenciones/actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso*

y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención, con un porcentaje del 92,8% a nivel de importancia y un porcentaje del 32,5% en el nivel de realización;

- (nº97) *En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder, con un porcentaje del 91,7% a nivel de importancia y un porcentaje del 27,4% en el nivel de realización;*
- (nº98) *Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen, con un porcentaje del 79,5% a nivel de importancia y un porcentaje del 22,9% en el nivel de realización.*

Los datos indican en todos los casos que su nivel de realización debería incrementarse.

10.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB. (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones a partir de las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué criterios de intervención, el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.
 - Columna 2: $\text{Importancia} = \text{realización}$. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada ítem el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
 - Columna 3: $\text{Importancia} > \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterios de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que se realiza. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.
 - Columna 4: $\text{Importancia} < \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterios de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.
 - Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 103

n° de orden	4. El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	0,482**	47	35	2	-5,5258
85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	0,552**	38	45	0	-6,7082
86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	0,439**	36	46	2	-6,3517
87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual, en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	0,366**	29	53	0	-7,2801
88	Definir los objetivos de acorde con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	0,435**	28	52	2	-6,8046
89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	0,411**	33	50	0	-7,071
90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	0,593**	24	58	1	-7,4215
91	Priorizar la intervención: Valorar con la persona o familia el grado de importancia, la prioridad en la intervención, el momento más oportuno y la viabilidad de la ayuda en cada una de las áreas de necesidad planteadas	0,469**	25	56	1	-7,2855
92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	0,625**	23	59	1	-7,4877
93	Construir el acuerdo después de una fase de estudio que ha permitido conocer, comprender y consensuar cuál es la situación problema así como los recursos y capacidades que le impiden y/o facilitan hacerse cargo de la situación: Construir un compromiso mutuo de trabajo	0,577**	29	52	1	-7,0055
94	Definir el acuerdo de forma flexible que permita re-negociar los acuerdos durante el proceso. Trabajar para que los acuerdos estén fundamentados en una relación de cooperación, confianza y esperanza en que el cambio es posible	0,571**	28	54	0	-7,3484

nº de orden	4. El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
95	Definir el acuerdo con base a una relación de ayuda constructiva y de compromiso mutuo entre persona o familia y Trabajador Social que pueda ser evaluada con posterioridad, y desde un marco institucional concreto.	0,498**	25	54	0	-7,3484
96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad : Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las interrelaciones entre las acciones / propuestas/ intervenciones/ actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	0,28*	19	63	1	-7,7504
97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	0,239*	11	72	1	-8,3116
98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	0,35**	17	66	0	-8,124
99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	0,60**	36	45	2	-6,2722
100	Abstenerse de fundamentar el acuerdo en una relación de contraprestación del tipo " si tú me das, yo te doy" si no de cooperación y acompañamiento en el proceso de ayuda	0,422**	32	49	1	-6,7882
101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	0,461**	40	44	0	-6,6332

Nota : * $p < 0,05$. ** $p > 0,01$

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados. Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *el proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z , establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización. Los dieciocho criterios de intervención del área *El proceso de concretar objetivos y construir un acuerdo mutuo*, son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

CAPÍTULO XI.
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUINTA ÁREA DEL
INVENTARIO: *DEONTOLOGÍA, PRINCIPIOS Y VALORES*
PRESENTES EN LOS PRIMEROS ENCUENTROS

XI. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUINTA ÁREA DEL INVENTARIO: DEONTOLOGÍA, PRINCIPIOS Y VALORES PRESENTES EN LOS PRIMEROS ENCUENTROS

11.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

En cuanto a **la importancia**, podemos observar que los ocho criterios de intervención presentes en el área *Deontología, principios y valores presentes en los primeros contactos*, han sido valorados en alguna ocasión, con un nivel de importancia “mucho”. Todos ellos, han sido valorados en alguna ocasión con categorías de “suficiente” o “bastante” o “mucho”, destacando la ausencia de ítems valorados de “poco” y “ninguna” importancia.

Entre los valorados con la categoría “Mucho” han obtenido el porcentaje más alto en importancia:

- (nº108) *Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)*, con un **91,7%**;
- (nº103) *Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello*, con un **90,5%**;
- (nº102) *Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero*, con un 90,4%.

En cuanto al **nivel de realización**, todos los criterios de intervención, han sido valorados en alguna ocasión, como aquellos que se ponen en práctica “*siempre*”.

Podemos observar que en todos los casos, las puntuaciones obtenidas en el nivel de realización son menores que las otorgadas al nivel de importancia. No obstante, observamos que los porcentajes en el nivel de realización, son más elevados que en las otras áreas del inventario.

11.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla, presentamos un ranking, ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante y mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socías, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 105

Área V. Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros. Ranking de IMPORTANCIA			
Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1º	105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	98,8
2º	107	Activar el principio de aceptación de la persona o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	98,8
3º	108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	98,8
4º	102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	97,6
5º	104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	97,6
6º	106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	97,6
7º	103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello.	96,4
8º	109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	95,1

Podemos observar los altos porcentajes obtenidos en todos los casos.

El primer puesto en importancia, *Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas*, con un porcentaje del 98,8%.

El último puesto, *Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...*, con un porcentaje del 95,1%

11.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización basada en las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre y siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 106

Área V. Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros. Ranking de REALIZACIÓN			
Ranking	n° de orden	Criterios de Intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1°	108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	96,4
2°	107	Activar el principio de aceptación de la persona o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	91,7
3°	102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	91,6
4°	103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello.	85,7
5°	104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	85,7
6°	106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	78,6
7°	105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	76,2
8°	109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	35,4

Podemos observar que los criterios de intervención que presentan un **mayor nivel de realización** son:

- (nº108) *Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad), con un 96,4%;*
- (nº107) *Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación, con un 91,7%;*
- (nº102) *Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero, con un 91,6%.*

Los criterios de intervención con un **nivel menor de realización:**

- (nº106) *Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia, con un porcentaje del 78,6%,*
- (nº105) *Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas, con un porcentaje del 76,2% y en último lugar,*
- (nº109) *Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro*

procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza, con un porcentaje del 35,4%.

Éste último porcentaje, llama la atención al ser tan bajo en relación a los demás del área. Hemos podido comprobar en las tablas de frecuencias que en este criterio de intervención (nº 109), los porcentajes más altos en el nivel de realización, están centrados en las categorías “*Frecuente*” con un porcentaje válido del 34,1% y “*Esporádico*” con el 25,6%.

11.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *Deontología, principios y valores*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

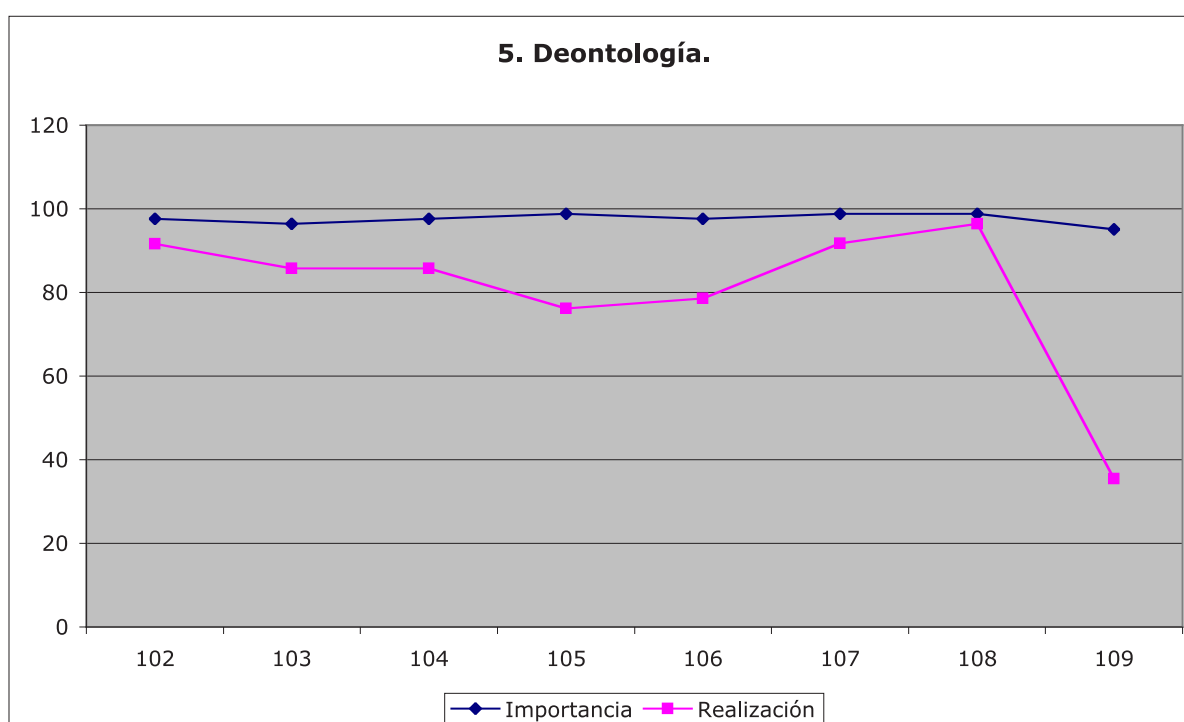
Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos ranking

Tabla 107

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
3	98,8	108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	96,4	1
2	98,8	107	Activar el principio de aceptación de la persona o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	91,7	2
4	97,6	102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	91,6	3
5	97,6	104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	85,7	4
7	96,4	103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda, estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello.	85,7	5
6	97,6	106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	78,6	6
1	98,8	105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	76,2	7

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
8	95,1	109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	35,4	8

Gráfica 5



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencias de posiciones entre los más valorados y los más realizados: Los tres más valorados en realización, se encuentran entre los cuatro más valorados en importancia.

Confluencias de posiciones entre los menos valorados y los menos realizados:

- (nº104) *Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia*, ocupa el quinto lugar tanto en importancia como en realización;
- (nº106) *Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia*, ocupa el sexto lugar tanto en importancia como en realización.;
- (nº109) *Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza*. ocupa el octavo lugar (último lugar) tanto en importancia como en realización.

Diferencias destacadas:

La primera posición en importancia, *Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas*, ocupa la penúltima en realización.

La primera posición en realización *Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)*, ocupa la tercera posición en Importancia.

Observación centrada en los porcentajes obtenidos en ambos rankings: tanto en la tabla como en el gráfico, podemos observar como en todos los criterios de intervención del área *Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros*, los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de realización. Sin embargo, en general, lo hacen con proporciones menores que en las otras áreas estudiadas.

Podemos observar la mayor confluencia y/o proximidad en los porcentajes obtenidos de importancia/realización en:

- (n^a108) *Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)*, con un porcentaje del 98,8% a nivel de importancia y un porcentaje del 96,4% en el nivel de realización;
- (n^o102) *Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero*, con un porcentaje del 97,6% a nivel de importancia y un porcentaje del 91,6% en el nivel de realización.

La mayor distancia entre los porcentajes de importancia y realización: *Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...*, con un porcentaje del 95,1% a nivel de importancia y un porcentaje del 35,4% en realización.

Es curioso destacar que si bien, los criterios de intervención nº 104,106, 109, destacan en la gráfica por la mayor distancia entre sus porcentajes, ocupan las mismas posiciones en ambos rankings.

11.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB. (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones basadas en las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué criterios de intervención el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.

- Columna 2: Importancia = realización. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada criterio de intervención, el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
- Columna 3: Importancia > Realización. Nos permite identificar en qué criterios de intervención, el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que los realizan. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.
- Columna 4: Importancia < Realización. Nos permite identificar en qué criterio de intervención, el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.
- Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 108

n° de orden	5. Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	0,553**	69	13	1	-3,2071
103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda, estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello.	0,495**	58	26	0	-5,099
104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	0,434**	43	40	1	-6,0907
105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	0,469**	35	49	0	-7
106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	0,435**	42	41	1	-6,1721
107	Activar el principio de aceptación de la persona o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	0,468**	50	33	1	-5,4879

n° de orden	5. Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	0,475**	59	25	0	-5
109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	0,305**	15	64	0	-8

Nota : ** $p > 0,01$

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados. Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *Deontología, principios y valores*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z, establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización. Los ocho criterios de intervención del área *Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros* son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

CAPÍTULO XII.
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SEXTA ÁREA DEL
INVENTARIO: *CONSTRUIR UNA ALIANZA DE AYUDA*

XII. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SEXTA ÁREA DEL INVENTARIO: *CONSTRUIR UNA ALIANZA DE AYUDA*

12.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

Respecto a **la importancia**, podemos observar que los doce criterios de intervención presentes en el área *Construir una alianza de ayuda*, han sido valorados en alguna ocasión, con un nivel de importancia “*mucho*”. También lo han sido en todas las demás categorías.

Entre los valorados con la categoría “*Mucho*” han obtenido el porcentaje más alto en importancia:

- (nº112) *Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua*, con un 73,5%;
- (nº110) *Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)*, con un 67,9%;
- (nº111) *En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención*, con un 66,3%.

En cuanto al **nivel de realización**, todos criterios de intervención del área *Construir una alianza de ayuda*, han sido valorados en alguna ocasión por los trabajadores sociales, como aquellos que se ponen en práctica “*siempre*”. Seis de los doce criterios de intervención han sido señalados, en alguna ocasión, con la categoría “*Nunca*” pero con porcentajes muy bajos (entre 1,2% y 3,9%).

Llama la atención en esta área que la categoría “*frecuente*” haya obtenido una mayor frecuencia de respuestas que la categoría “*siempre*”. Destacan :

- (nº116) *Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio*, con una frecuencia de 36 frente a 11;
- (nº115) *Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación*, con una frecuencia de 30 frente a 8 y,
- (nº119) *Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia*, con una frecuencia de 29 frente a 11.

Abstenciones en las respuestas. Tanto en el nivel de importancia como en el de realización hemos observado un bajo nivel de abstención en la contestación y por tanto no sería un dato a destacar. Sin embargo nos resulta curioso que este pequeño porcentaje de abstención se de en 11 de los 12 criterios de intervención de esta área y con una frecuencia de abstención que va de 1 a 8. Entre ellos, destacan los siguientes criterios de intervención:

- (nº115) *Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación*, con una frecuencia de 5 abstenciones en el nivel de importancia y 6 en el nivel de realización;
- (nº119) *Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia*, con una frecuencia de 7 abstenciones en el nivel de importancia y 8 en el nivel de realización.

Siguiendo la misma tónica del resto de áreas, podemos observar que, en todos los casos, las puntuaciones obtenidas en el nivel de realización son menores que las otorgadas al nivel de importancia.

12.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla, presentamos un ranking, ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *Construir una alianza de ayuda*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante* y *mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 109

Área VI. Construir una alianza de ayuda. Ranking de IMPORTANCIA			
Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1º	112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	98,8
2º	113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	97,6
3º	121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	96,3
4º	110	Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)	95,2
5º	118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal	93,9
6º	111	En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención	92,8
7º	116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	92,6
8º	120	Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)	91,4

Área VI. Construir una alianza de ayuda. Ranking de IMPORTANCIA			
9°	117	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: otorgar poder y capacidad a la persona o los miembros de la familia (<i>empowerment</i>) para facilitar la apertura emocional y social necesaria para el cambio	90,4
10°	119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	88,3
11°	114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	86,4
12°	115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	77,2

Podemos observar que los **criterios de intervención valorados más importantes** por los trabajadores sociales son:

- (n°112) *Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua*, con un porcentaje del 98,8%;
- (n°113) *Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos*, con un porcentaje del 97,6%;
- (n°121) *Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten*, con un porcentaje del 96,3%.

Por otro lado, los **criterios de intervención menos valorados** del ranking son:

- (n°115) *Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación*, con un porcentaje del 77,2%;
- (n°114) *Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos*, con un porcentaje del 86,4%;

- (nº119) *Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia, con un porcentaje del 88,3%.*

12.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización basado en las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *Construir una alianza de ayuda*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre* y *siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 110

Área VI. Construir una alianza de ayuda. Ranking de REALIZACIÓN			
Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1º	112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	79,5
2º	118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal	76,8
3º	114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	76,2
4º	111	En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención	69,9
5º	113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	68,7
6º	110	Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)	65,5

Área VI. Construir una alianza de ayuda. Ranking de REALIZACIÓN			
7°	117	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: otorgar poder y capacidad a la persona o los miembros de la familia (<i>empowerment</i>) para facilitar la apertura emocional y social necesaria para el cambio	62,7
8°	120	Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)	59,3
9°	121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	53,1
10°	119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	52,6
11°	115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	48,7
12°	116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	46,9

Podemos observar que los criterios de intervención que presentan un **mayor nivel de realización** son:

- *Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua;*
- *Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal, y*
- *Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos, con un porcentaje del 79,5%, 76,8% y 76,2% respectivamente.*

Los criterios de intervención con un **nivel menor de realización**, son:

- *Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio, con un porcentaje del 46,9%;*

- *Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación, con un porcentaje del 48,7%;*
- *Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia, con un porcentaje del 52,6%.*

12.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *Construir una alianza de ayuda*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

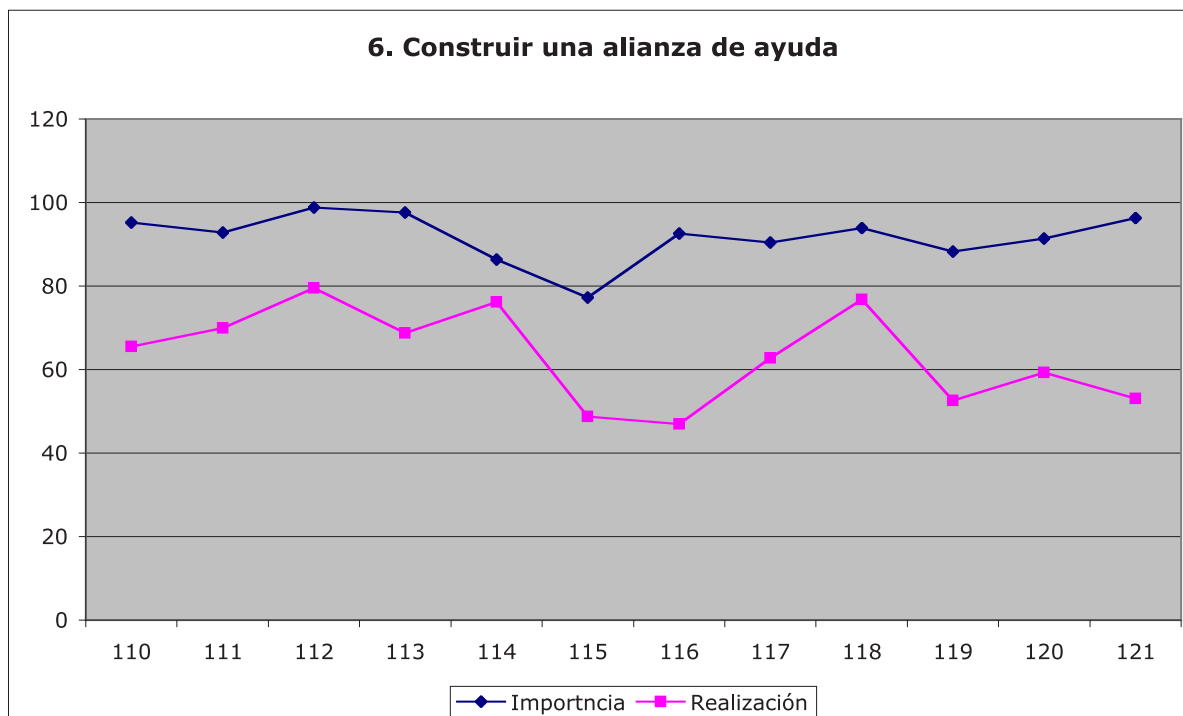
Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos ranking.

Tabla 111

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
1	98,8	112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	79,5	1
5	93,9	118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vinculo personal	76,8	2
11	86,4	114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos .	76,2	3

IMPORTANCIA		Nº de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
6	92,8	111	En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención	69,9	4
2	97,6	113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	68,7	5
4	95,2	110	Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)	65,5	6
9	90,4	117	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: otorgar poder y capacidad a la persona o los miembros de la familia (<i>empowerment</i>) para facilitar la apertura emocional y social necesaria para el cambio	62,7	7
8	91,4	120	Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)	59,3	8
3	96,3	121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	53,1	9
10	88,3	119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	52,6	10
12	77,2	115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	48,7	11
7	92,6	116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	46,9	12

Gráfica 6



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencias de posiciones entre los más valorados y los más realizados:

El primer lugar en importancia, *Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua*, también ocupa el primer puesto en realización.

Confluencias de posiciones entre los menos valorados y los menos realizados:

El octavo lugar en importancia y realización, *Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)*.

El décimo lugar en importancia y realización, *Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia.*

Diferencias destacadas:

El tercer lugar más valorado en importancia, *Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten*, ocupa el noveno lugar en realización.

El séptimo lugar más valorado en importancia, *Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio*, ocupa el último lugar (duodécimo) en realización.

La segunda posición en realización, *Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal*, ocupa la quinta posición en el ranking de Importancia.

La tercera posición en realización, *Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al trabajador social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos*, ocupa la undécima (penúltima) posición en importancia.

Los datos obtenidos de la observación de las posiciones alcanzadas en ambos rankings, nos indican que no siempre, lo que más se practica es lo que más se valora, indicando en estas situaciones que su nivel de realización podría decrecer. Esta misma situación, se observa en el área dos, tres y cuatro.

Observación centrada en los porcentajes obtenidos en ambos rankings: tanto en la tabla como en el gráfico, podemos observar como en todos los casos, los porcentajes

obtenidos en el ranking para el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de realización. Destacan sobre el resto:

- (nº121) *Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten*, con un porcentaje del 96,3% a nivel de importancia y un porcentaje del 53,1% en realización;
- (nº116) *Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio*, con un porcentaje del 92,6% a nivel de importancia y un porcentaje del 46,9% en realización;
- (nº119) *Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia*, con un porcentaje del 88,3% a nivel de importancia y un porcentaje del 52,6% en realización. Los datos indican en todos los casos que su nivel de realización debería incrementarse.

12.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB. (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones basadas en las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué ítems el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, conocer si existen diferencias estadísticamente significativas entre ambas.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.
 - Columna 2: $\text{Importancia} = \text{realización}$. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada criterio de intervención el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
 - Columna 3: $\text{Importancia} > \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterios de intervención, el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que lo realizan. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.
 - Columna 4: $\text{Importancia} < \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterio de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.

- Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 112

n° de orden	6. Construir una alianza de ayuda	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
110	Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)	0,473**	31	52	1	-7,0053
111	En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención	0,632**	39	44	0	-6,6332
112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	0,405**	30	52	1	-7,0053
113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	0,447**	28	55	0	-7,4161
114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	0,569**	41	38	1	-5,9247
115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	0,496**	31	44	3	-5,9804
116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	0,477**	25	56	0	-7,4833

n° de orden	6. Construir una alianza de ayuda	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
117	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: otorgar poder y capacidad a la persona o los miembros de la familia (<i>empowerment</i>) para facilitar la apertura emocional y social necesaria para el cambio	0,553**	23	59	1	-7,4877
118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal	0,619**	42	39	1	-6,0083
119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	0,656**	25	51	0	-7,1414
120	Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)	0,456**	33	47	1	-6,6395
121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	0,496**	25	56	0	-7,4833

Nota : ** p> 0,01

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados. Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *Construir una alianza de ayuda*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z, establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización. Los doce

criterios de intervención del área *Construir una alianza de ayuda* son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

CAPÍTULO XIII.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SÉPTIMA ÁREA DEL INVENTARIO: *DEFINIR EL CONTEXTO DE RELACIÓN PROFESIONAL*

XIII. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA SÉPTIMA ÁREA DEL INVENTARIO: *DEFINIR EL CONTEXTO DE RELACIÓN PROFESIONAL*

13.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

En cuanto a **la importancia**, podemos observar que los dieciseis criterios de intervención presentes en el área *Definir el contexto de relación profesional*, han sido valorados en alguna ocasión, con un nivel de importancia “*mucho*”. También lo han sido por el resto de categorías.

Entre los valorados con la categoría “*Mucho*” han obtenido el porcentaje más alto en importancia:

- (nº133) *Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)*, con un 75,0%;
- (nº135) *Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia*, con un 79,5%;
- (nº136) *Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados*, con un 73,8%.

Entre los valorados con la categoría “*Poco*” han obtenido el porcentaje más alto en importancia:

- (nº130) *Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención*, con un 4,8%;
- (nº125) *Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda*, con un 5,5%.

En cuanto al nivel de realización, los dieciseis criterios de intervención del área *Definir el contexto de relación profesional*, han sido valorados en alguna ocasión, como aquellos que se ponen en práctica “*siempre*”.

Sin embargo, la categoría “ esporádico ” y “nunca ” han obtenido un porcentaje mayor de respuestas que en otras áreas del inventario . Destacan:

- (nº125) *Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda, con un nivel de realización “esporádico” del 27,8% y “nunca” del 5,6%;*
- (nº126) *Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura, la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar, con un nivel de realización “esporádico” del 19,0% y “nunca” del 3,6%;*
- (nº129) *Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado, con un nivel de realización “esporádico” del 24,4% y “nunca” del 3,7%;*
- (nº130) *Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención, con un nivel de realización “esporádico” del 23,8% y “nunca” del 3,6%;*
- (nº134) *Manifiestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil, creen que avanzamos en la consecución de objetivos, viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros... con un nivel de realización “esporádico” del 20,2% y “nunca” del 3,6%.*

Siguiendo la misma tónica del resto de áreas, podemos observar que en todos los casos, las puntuaciones obtenidas en el nivel de realización son más bajas que las otorgadas al nivel de importancia.

13.2. RANKING DE IMPORTANCIA

En la siguiente tabla, presentamos un ranking, ordenado de mayor a menor, sobre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área *Definir el contexto de relación profesional*.

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *bastante* y *mucho* en relación al nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 113

Área VII. Definir el contexto de relación profesional. El final del encuentro			
Ranking de IMPORTANCIA			
Ranking	n° de orden	Criterio de intervención	Porcentaje bastante y mucho
1°	135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	97,6
2°	133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	96,4
3°	132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	95,2
4°	124	Definir el contexto de relación profesional: al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, trabajador social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia	94
5°	127	Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro, destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia	94
6°	134	Manifestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: ¿creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil?, ¿creen que avanzamos en la consecución de objetivos?, ¿viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...?	94

7°	136	Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados	94
8°	137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	94
9°	131	Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual, iniciar un proceso de derivación	92,9
10°	123	Informar sobre los elementos que definen <i>el contexto de relación profesional</i> acordado: dejar claro cómo trabajamos, el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda, los contenidos que vamos a trabajar, la intensidad, los límites y el calado del trabajo	91,7
11°	122	Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional	91,2
12°	130	Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención	90,5
13°	126	Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura, la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar	89,3
14°	128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición ..	85,7
15°	125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	81,9
16°	129	Al final del encuentro, resumir-recapitular : destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	77,8

Podemos observar que los 16 criterios de intervención presentes en ésta área, están valorados con porcentajes altos, el ítem más valorado del ranking, *Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia* con un porcentaje del 97,6% y el ítem menos valorado del ranking, *Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado*, con un porcentaje del 77,8%.

Podemos observar que los criterios de intervención valorados **más importantes** por los trabajadores sociales son:

- *Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia;*
- *Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención);*
- *Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado.*

Es importante destacar, que el nivel otorgado a la importancia para 12 de los 16 criterios de intervención, está comprendido entre un 97.6% y un 90,5%.

Entre los criterios de intervención valorados **menos importantes**, encontramos:

- *Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado;*
- *Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda;*
- *Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición.*

13.3. RANKING DE REALIZACIÓN

En la siguiente tabla presentamos un ranking sobre el nivel de realización basado en las respuestas otorgadas por los trabajadores sociales a los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) presentes en el área, *Definir el contexto de relación profesional.*

Este ranking está construido con base al porcentaje que representa la suma de frecuencias de las categorías *casi siempre* y *siempre* en relación al nivel de realización otorgado por los trabajadores sociales (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

Tabla 114

Área VII. Definir el contexto de relación profesional. El final del encuentro			
Ranking de REALIZACIÓN			
Ranking	nº de orden	Criterios de intervención	Porcentaje casi siempre y siempre
1º	133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	91,7
2º	135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	91,7
3º	132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	66,7
4º	136	Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados	66,7
5º	131	Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual, iniciar un proceso de derivación	65,5
6º	122	Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional	57,5
7º	127	Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro, destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia	57,1
8º	123	Informar sobre los elementos que definen <i>el contexto de relación profesional</i> acordado: dejar claro cómo trabajamos, el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda, los contenidos que vamos a trabajar, la intensidad, los límites y el calado del trabajo	51,2
9º	124	Definir el contexto de relación profesional: al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, trabajador social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia	50,6
10º	128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición	50

11°	126	Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura, la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar	47,6
12°	130	Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención	47,6
13°	134	Manifiestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: ¿creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil?, ¿creen que avanzamos en la consecución de objetivos?, ¿viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...?	47,6
14°	125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	45,8
15°	137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	40,5
16°	129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	30,5

Podemos observar que los criterios de intervención (estrategias, técnicas y habilidades) que presentan un mayor nivel de realización son:

- *Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención);*
- *Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia, ambos con un mismo porcentaje 91,7%;*
- *Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado, con un porcentaje del 66,7%.*

13.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

A continuación presentamos una tabla con los porcentajes obtenidos y la posición en el ranking de cada uno de los criterios de intervención del área *Definir el contexto de relación profesional*, en relación al nivel de importancia y al nivel de realización.

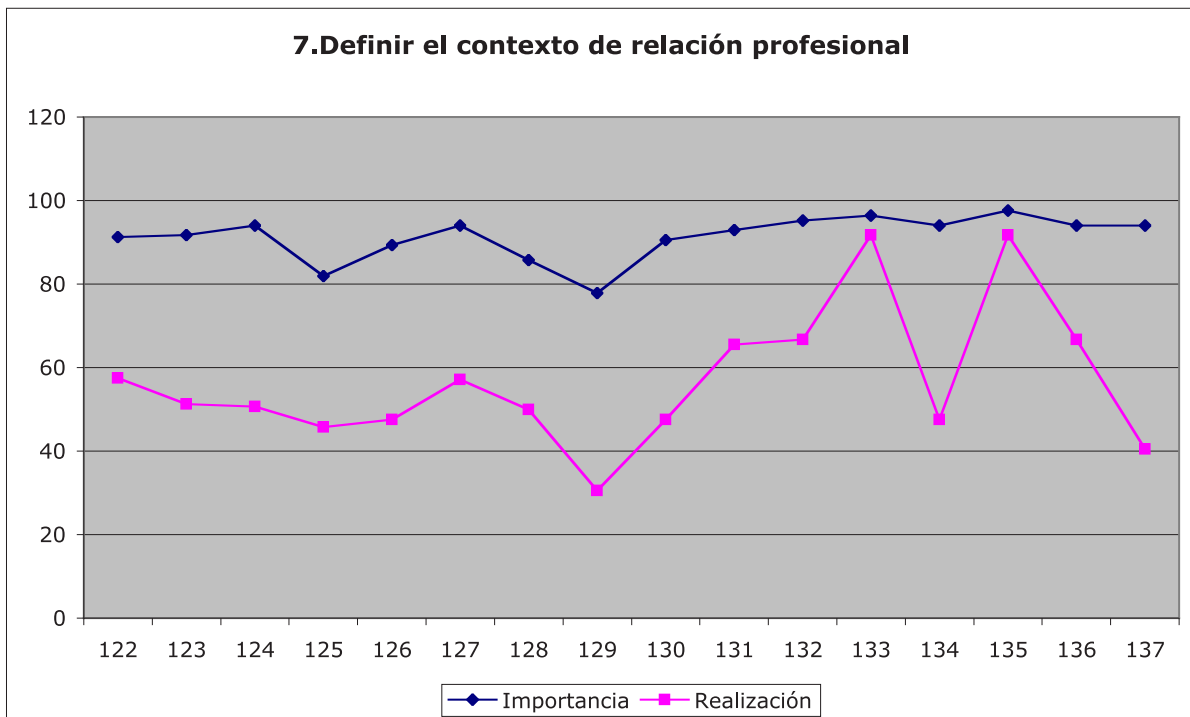
Así mismo, presentamos una gráfica que recoge los porcentajes obtenidos en el nivel de importancia y el nivel de realización par cada uno de los criterios del intervención del área estudiada. Dicha gráfica esta organizada siguiendo como referencia el Ranking de Realización; de esta manera, al estar el ranking organizado de mayor a menor, podemos observar con facilidad si existen equivalencias o divergencias entre las posiciones que ocupan los criterios de realización en ambos ranking.

Tabla 115

IMPORTANCIA		N° de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
1	97,6	135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	91,7	1
2	96,4	133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	91,7	2
3	95,2	132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	66,7	3
7	94	136	Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos,el clima de la entrevista,los aspectos positivos,los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados,los recursos utilizados	66,7	4
9	92,9	131	Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual,iniciar un proceso de derivación	65,5	5
11	91,2	122	Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional	57,5	6
5	94	127	Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro,destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia	57,1	7

IMPORTANCIA		Nº de orden	CRITERIOS DE INTERVENCIÓN	REALIZACIÓN	
Posición	Porcentaje ranking			Porcentaje ranking	Posición
10	91,7	123	Informar sobre los elementos que definen <i>el contexto de relación profesional</i> acordado: dejar claro cómo trabajamos,el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda,los contenidos que vamos a trabajar,la intensidad, los límites y el calado del trabajo	51,2	8
4	94	124	Definir el contexto de relación profesional : al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, trabajador social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia	50,6	9
14	85,7	128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición ..	50	10
6	94	134	Manifiestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: ¿creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil?,¿ creen que avanzamos en la consecución de objetivos?, ¿viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...?	47,6	11
12	90,5	130	Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen,incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención	47,6	12
13	89,3	126	Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura,la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar	47,6	13
15	81,9	125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional,valorado inicialmente como idóneo,desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	45,8	14
8	94	137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	40,5	15
16	77,8	129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	30,5	16

Gráfica 7



A continuación vamos a destacar los resultados obtenidos en ambos rankings considerando las posiciones alcanzadas por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacadas) y los porcentajes obtenidos por los criterios de intervención (confluencias y diferencias más destacados).

Confluencias de posiciones entre los más valorados y los más realizados: Ocupan los tres primeros puestos de ambos rankings,

- *Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia;*
- *Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención);*
- *Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado.*

Confluencias de posiciones entre los menos valorados y los menos realizados:

Ocupan las últimas posiciones de ambos rankings

- *Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado;*
- *Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda.*

Diferencias destacadas:

A) De los dieciséis criterios de intervención presentes en el área, cuatro de ellos ocupan posiciones superiores en el ranking de importancia que en el de realización:

- *(nº124) Definir el contexto de relación profesional: al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, Trabajador Social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia, ocupa el 5º lugar en importancia y el 7ª en realización;*
- *(nº127) Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro, destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia, ocupa el 4º lugar en importancia y el 9º en realización;*
- *(nº134) Manifestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: ¿creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil?, ¿creen que avanzamos en la consecución de objetivos?, ¿viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...? ocupa el 6º lugar en importancia y el 13º en realización;*

- (n° 137) *Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro*, ocupa el 8° lugar en importancia y el 15° en realización.

B) De los dieciséis criterios de intervención presentes en el área, cinco de ellos ocupan posiciones superiores en el ranking de realización que en el de importancia. Esta circunstancia, se da aquí, en una proporción mayor que en las otras áreas del inventario.

- (n°122) *Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional*, ocupa la 6ª posición en realización y la 11ª en importancia;
- (n°123) *Informar sobre los elementos que definen el contexto de relación profesional acordado: dejar claro cómo trabajamos, el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda, los contenidos que vamos a trabajar, la intensidad, los límites y el calado del trabajo*, ocupa la 8ª posición en realización y la 10ª en importancia;
- (n°128) *Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición ...*, ocupa la 10ª posición en realización y la 14ª en importancia;
- (n°131) *Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual, iniciar un proceso de derivación*, ocupa la 5ª posición en realización y la 9ª en importancia;
- (n°136) *Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados*, ocupa la 4ª posición en realización y la 7ª en importancia.

Los datos obtenidos de la observación de las posiciones alcanzadas en ambos rankings, nos indican que no siempre, lo que más se practica es lo que más se valora, indicando en estas situaciones que su nivel de realización podría decrecer.

Este dato, nos emplaza a profundizar, en un momento posterior en la influencia del servicio sobre la intervención que desarrollan los trabajadores sociales de atención primaria.

La observación desde los porcentajes obtenidos en ambos rankings: tanto en la tabla como en el gráfico, podemos observar como en todos los criterios de intervención del área, *Definir el contexto de relación profesional*, los porcentajes obtenidos en el ranking para el nivel de importancia superan los porcentajes obtenidos en el ranking de realización. En esta dirección, destacan tres criterios de intervención:

- (n^a129) *Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado*, con un porcentaje del 77,8% en importancia y un 31% en realización;
- (n^o134) *Manifiestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: ¿creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil?, ¿creen que avanzamos en la consecución de objetivos?, ¿viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...?* con un porcentaje del 94% en importancia y un 47,6% en realización, y
- (n^a137) *Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro*, con un porcentaje del 94% en importancia y un 40,5% en realización.

Los datos indican en todos los casos que su nivel de realización debería incrementarse.

13.5. TABLA DE RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE NIVEL DE IMPORTANCIA Y REALIZACIÓN

A continuación, presentamos una tabla de relación y comparación que hemos adoptado del diseño utilizado en los estudios sobre competencias en el marco de la UIB. (Cifre, Montaña, Munar y Socias, 2006; Montaña, Palmer y Palou, 2008).

La tabla muestra los resultados del análisis relacional y comparativo para cada nivel estudiado: importancia y realización.

Los datos que se observan son el resultado de diversas operaciones basadas en las tablas de contingencia anteriormente expuestas, y nos permiten dar respuesta a dos objetivos de nuestro estudio:

1. Por un lado, nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia que los trabajadores sociales han otorgado al inventario y el nivel con que lo ponen en práctica.
 2. Por otro lado, nos permite identificar en qué criterios de intervención, el valor otorgado a la importancia supera el valor otorgado al nivel de realización ($\text{Importancia} > \text{Realización}$) y en cuáles es inferior ($\text{Importancia} < \text{Realización}$) y por último, **conocer si existen diferencias** estadísticamente significativas entre ambas.
- Columna 1: Coeficiente de correlación lineal de Spearman. Nos permite conocer el grado de relación o interdependencia entre el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales a cada uno de los criterios de intervención (estrategias, técnicas, habilidades) y el nivel de realización de los mismos.
 - Columna 2: $\text{Importancia} = \text{realización}$. Nos permite conocer la concordancia entre los dos niveles estudiados; es decir la frecuencia en la cual se ha otorgado a cada criterio de intervención el mismo valor de escala (de 1 a 5), tanto en el nivel de importancia como en el nivel de realización.
 - Columna 3: $\text{Importancia} > \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterios de intervención, el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es superior al nivel con que lo realizan. La columna nos da a conocer la frecuencia en la cual el nivel de importancia supera a la realización para cada uno de los criterios de intervención y por tanto establece que el nivel de realización debería ser aumentado.
 - Columna 4: $\text{Importancia} < \text{Realización}$. Nos permite identificar en qué criterio de intervención el nivel de importancia otorgado por los trabajadores sociales es inferior al

otorgado al nivel de realización y por tanto establece que su nivel de realización podría decrecer.

- Columna 5: Nos permite establecer a través de un índice de contraste Z (Palmer, 1996), una comparación entre las dos columnas anteriores y valorar si las diferencias encontradas entre ambas son estadísticamente significativas.

Tabla 116

n° de orden	7. Definir el contexto de relación profesional. El final del encuentro	Rs	Importancia = realización	Importancia > realización	Importancia < realización	Z
122	Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional	0,535**	31	48	1	-6,714
123	Informar sobre los elementos que definen el contexto de relación profesional acordado: dejar claro cómo trabajamos, el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda, los contenidos que vamos a trabajar, la intensidad, los límites y el calado del trabajo	0,418**	28	54	2	-6,949
124	Definir el contexto de relación profesional: al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, trabajador social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia	0,412**	25	57	1	-7,353
125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	0,515**	26	45	1	-6,487
126	Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura, la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar	0,439**	22	59	3	-7,112

127	Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro, destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia	0,39**	29	53	2	-6,877
128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición...	0,549**	26	56	2	-7,091
129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	0,525**	21	60	0	-7,746
130	Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención	0,547**	30	54	0	-7,348
131	Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual, iniciar un proceso de derivación	0,592**	40	44	0	-6,633
132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	0,476**	37	45	2	-6,272
133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	0,637**	61	23	0	-4,796
134	Manifestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: ¿creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil?, ¿creen que avanzamos en la consecución de objetivos?, ¿viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...?	0,372**	25	59	0	-7,681
135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	0,567**	60	21	2	-3,962

136	Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados	0,367**	39	43	2	-6,112
137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	0,212**	21	63	0	-7,937

Nota : ** $P > 0,01$

Podemos observar que para cada criterio de intervención, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de importancia y el nivel de realización otorgados. Esto significa que la importancia y la realización que los trabajadores sociales otorgan a los criterios de intervención presentes en *Definir el contexto de relación profesional y el final del encuentro*, discurren en la misma dirección; este patrón de interdependencia es estadísticamente significativo.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado que, en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Por otro lado, el signo negativo de la Z, establece que la diferencia se da otorgando un mayor peso a la importancia que a la realización.

Los dieciséis criterios de intervención del área, *Definir el contexto de relación profesional y el final del encuentro* son susceptibles de aumentar su nivel de realización.

CAPÍTULO XIV.
RESULTADOS DEL INVENTARIO EN SU CONJUNTO

XIV. RESULTADOS DEL INVENTARIO EN SU CONJUNTO

14.1. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

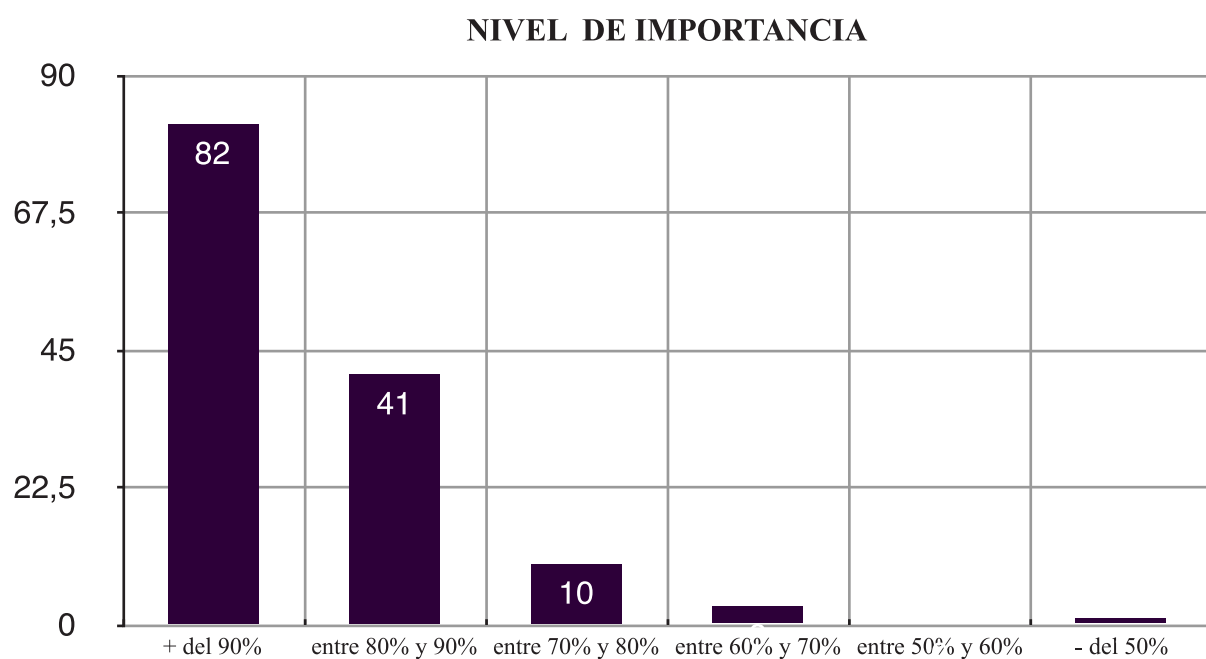
A continuación presentamos los datos obtenidos, reflejados en una tabla y un gráfico de barras sobre el nivel de importancia y el nivel de realización, agrupados en intervalos, a partir de la suma de frecuencias “mucho” y “bastante”, de todos los criterios de intervención reflejados en el inventario.

14.1.1. NIVEL DE IMPORTANCIA

Tabla 117

IMPORTANCIA suma de frecuencias mucho y bastante	Criterios de intervención Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
+ del 90%	82	59,85	59,85
entre 80% y 90%	41	29,92	89,77
entre 70% y 80%	10	7,29	97,06
entre 60% y 70%	3	2,18	99,24
entre 50% y 60%	0	0	99,24
- del 50%	1	0,72	100
Total	137	100	

Gráfica 8



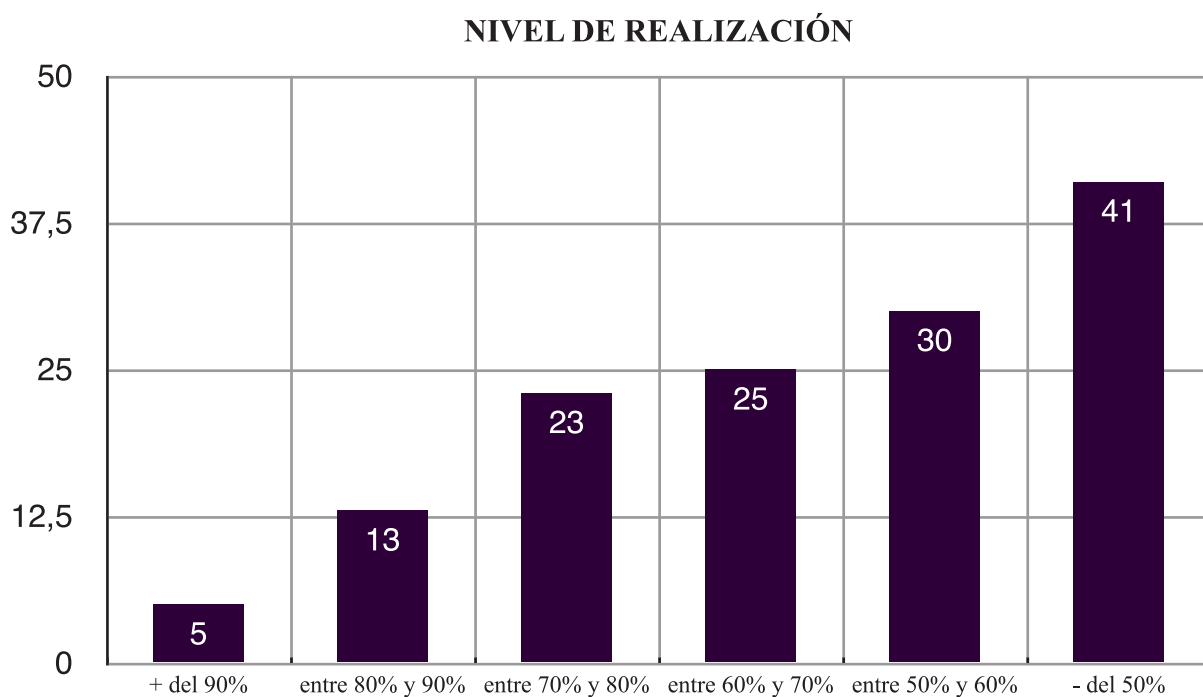
Observamos que 123 de los 137 criterios de intervención han sido valorados por encima del 80%, mientras que solamente tres criterios de intervención se sitúan por debajo del 70% y uno por debajo del 50%.

14.1.2. NIVEL DE REALIZACIÓN

Tabla 118

REALIZACIÓN suma de frecuencias mucho y bastante	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
+ del 90%	5	3,65	3,64
entre 80% y 90%	13	9,49	13,13
entre 70% y 80%	23	16,79	29,92
entre 60% y 70%	25	18,25	48,17
entre 50% y 60%	30	21,90	70,06
- del 50%	41	29,93	100
Total	137	100	

Gráfica 9



Observamos que en el nivel de realización se invierte la tendencia : solo 18 de los 137 criterios de intervención han sido valorados por encima del 80%, mientras que setenta y un criterios de intervención se sitúan por debajo del 60%. Llama la atención que cuarenta y un criterios se sitúen por debajo del 50%.

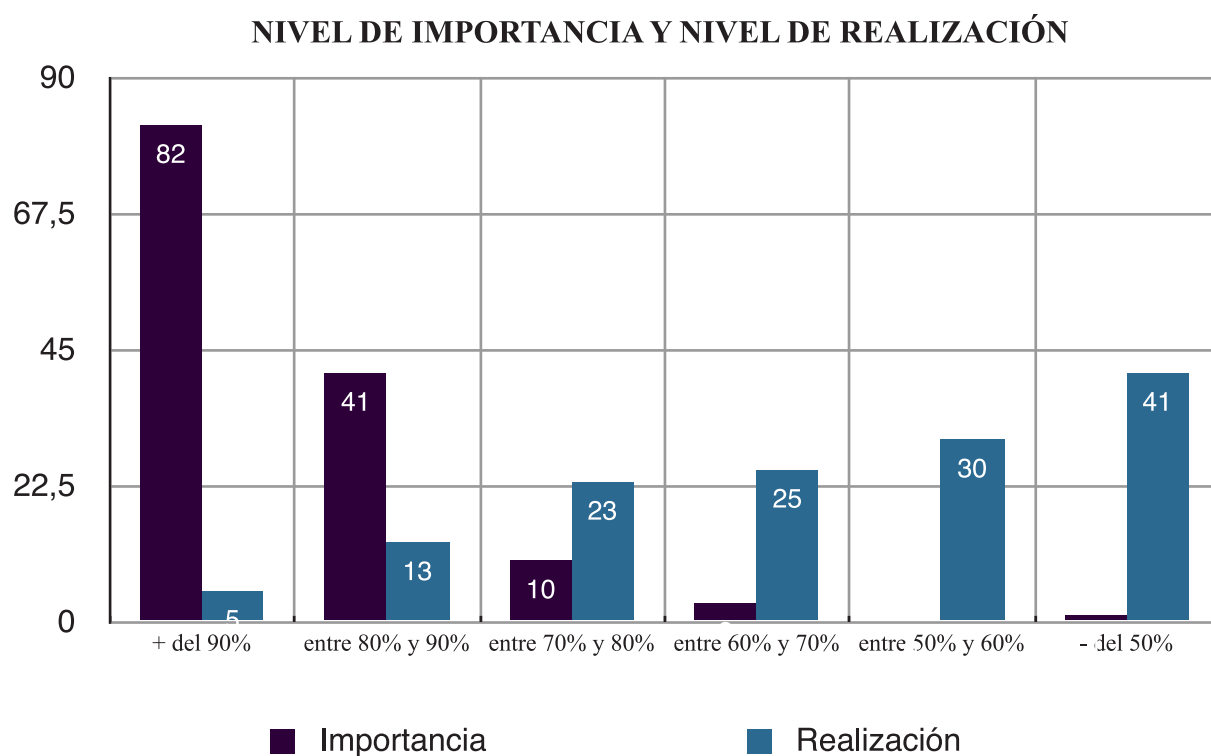
14.1.3. NIVEL DE IMPORTANCIA Y NIVEL DE REALIZACIÓN

La tabla y el gráfico que presentamos a continuación permiten observar con facilidad las diferencias existentes entre el nivel de importancia y realización otorgados a cada uno de los criterios de intervención del inventario.

Tabla 119

Intervalos	IMPORTANCIA Frecuencias	REALIZACIÓN Frecuencias
+ del 90%	82	5
entre 80% y 90%	41	13
entre 70% y 80%	10	23
entre 60% y 70%	3	25
entre 50% y 60%	0	30
- del 50%	1	41

Gráfica 10



14.1.4. NIVEL DE REALIZACIÓN INFERIOR AL 50%, POR ÁREAS DEL INVENTARIO

Queremos destacar en qué áreas se ubican los criterios de intervención que no superan el 50% en el nivel de realización. Observamos que en el Área “La comprensión de la situación problema, 22 de los 49 criterios de intervención no superan el 50%; es decir, un 44,89% de los criterios de intervención de dicha área son realizados por debajo del 50%.

Tabla 120

Área	Nº de criterios de intervención del Área	Nº ítems que no superan el 50% en la suma de frecuencias “siempre” y “casi siempre”	% en relación a su Área
La acogida inicial	9	3	33,33
La escucha y la ubicación de la demanda	25	2	8
La comprensión de la situación problema	49	22	44,89
El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo	18	5	27,77
Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros	8	1	12,8
Construir una alianza de ayuda	12	2	16,6
Definir el contexto de relación profesional	16	6	37,5
Total	137	41	

Así mismo, observamos que de los 41 criterios de intervención que no superan el 50% de la suma de frecuencias “siempre” y “casi siempre” en el conjunto del inventario, más de la mitad, un 53,6% corresponden al área “La comprensión de la situación problema”.

Tabla 121

Área	Nº ítems que no superan el 50% en la suma de frecuencias “siempre” y “casi siempre”	%
La acogida inicial	3	7,31
La escucha y la ubicación de la demanda	2	4,87
La comprensión de la situación problema	22	53,65
El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo	5	12,19
Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros	1	2,4
Construir una alianza de ayuda	2	4,8
Definir el contexto de relación profesional	6	14,63
Total	41	100

14.2. RANKING DE IMPORTANCIA

El siguiente cuadro está ordenado, de mayor a menor, según los tres mayores porcentajes obtenidos para el ranking de importancia en cada una de las áreas (suma de frecuencias de las categorías “bastante” y “mucho” que los trabajadores sociales han otorgado a cada criterio de intervención). Se han agrupado 21 criterios de intervención (tres por área), lo cual significa el 15% de todos los ítems del inventario.

La coincidencia de porcentajes se ha destacado con colores diferentes.

14.2.1. Ranking IMPORTANCIA: Los tres más importantes de cada área

Tabla 122

Posición en el Ranking	n° de orden en el inventario	Ranking IMPORTANCIA: Los tres más importantes de cada área	IMP %	ÁREA
1°	3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	100	ACOGIDA
1°	11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	100	ESCUCHA Y UBICACIÓN
2°	12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	100	ESCUCHA Y UBICACIÓN
3°	13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	98,8	ESCUCHA Y UBICACIÓN
1°	86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	98,8	OBJETIVOS
1°	105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	98,8	DEONTOLOGÍA
2°	107	Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona.No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	98,8	DEONTOLOGÍA
3°	108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	98,8	DEONTOLOGÍA
1°	112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	98,8	ALIANZA
2°	9	Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	97,6	ACOGIDA
1°	57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	97,6	COMPRENSIÓN PROBLEMA

2°	70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	97,6	COMPRENSIÓN PROBLEMA
2°	113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	97,6	ALIANZA
1°	135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	97,6	CONTEXTO
3°	2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	96,4	ACOGIDA
3°	52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	96,4	COMPRENSIÓN PROBLEMA
2°	101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	96,4	OBJETIVOS
2°	133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	96,4	CONTEXTO
3°	87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	96,3	OBJETIVOS
3°	121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	96,3	ALIANZA
3°	132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	95,2	CONTEXTO

Aunque las diferencias de porcentaje observadas para cada criterio de intervención son mínimas, se observa que las áreas más valoradas son las de “Escucha y ubicación de la demanda” y “Deontología”.

14.2.2. Ranking de IMPORTANCIA: Los tres menos importantes de cada área

El siguiente cuadro está ordenado, de mayor a menor, según los tres menores porcentajes obtenidos para el ranking de importancia en cada una de las áreas (suma de

frecuencias de las categorías “bastante” y “mucho” que los trabajadores sociales han otorgado a cada criterio de intervención). Se han agrupado 21 criterios de intervención (tres por área), lo cual significa el 15% de todos los ítems del inventario.

La coincidencia de porcentajes se ha destacado con colores diferentes.

Tabla 123

Posición en el Ranking	n° de orden en el inventario	Ranking IMPORTANCIA : Los tres menos importantes de cada área	IMP %	ÁREAS
Ante penúltima	106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	97,6	DEONTOLOGÍA
Penúltima	103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello.	96,4	DEONTOLOGÍA
Última	109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	95,1	DEONTOLOGÍA
Ante penúltima	119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	88,3	ALIANZA
Penúltima	114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	86,4	ALIANZA
Ante penúltima	128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición...	85,7	CONTEXTO
Penúltima	125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	81,9	CONTEXTO
Ante penúltima	19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	81	ESCUCHA
Penúltima	30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	81	ESCUCHA

Ante penúltima	92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	79,5	OBJETIVOS Y ACUERDO
Penúltima	98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	79,5	OBJETIVOS Y ACUERDO
Última	31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, en base a establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	79,3	ESCUCHA
Ante penúltima	6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	78,6	ACOGIDA
Última	90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	78,6	OBJETIVOS Y ACUERDO
Última	129	Al final del encuentro, resumir-recapitular : destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	77,8	CONTEXTO
Última	115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	77,2	ALIANZA
Ante penúltima	80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio en donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	75	COMPRENSIÓN
Penúltima	68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	67,1	COMPRENSIÓN
Penúltima	7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	61,4	ACOGIDA
Última	69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	60,9	COMPRENSIÓN
Última	4	Ofrecer agua, infusión ...	19,9	ACOGIDA

Con la excepción del criterio de intervención n°4, los criterios de intervención valorados como menos importantes muestran porcentajes muy altos.

14.2.3. RANKING GENERAL DE IMPORTANCIA

El siguiente cuadro está ordenado de mayor a menor, según el porcentaje obtenido en el ranking de importancia (suma de frecuencias de las categorías “bastante” y “mucho” que los trabajadores sociales han otorgado a cada criterio de intervención).

Color verde: destaca los criterios de intervención que han obtenido una de las tres primeras posiciones en su área.

Color rojo: destaca los criterios de intervención que han obtenido una de las tres últimas posiciones en su área.

Sin colorear: destaca aquellos criterios de intervención que han quedado en las posiciones intermedias.

Tabla 124

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
nº de orden en el inventario	Criterios de intervención	IMP %	ÁREAS
3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	100	ACOGIDA
11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	100	ESCUCHA
12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	100	ESCUCHA
13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	98,8	ESCUCHA
17	Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial	98,8	ESCUCHA
86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	98,8	OBJETIVOS Y ACUERDO
105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	98,8	DEONTOLOGÍA
107	Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	98,8	DEONTOLOGÍA

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	98,8	DEONTOLOGÍA
112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	98,8	ALIANZA
9	Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	97,6	ACOGIDA
14	Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, escuchar haciendo silencio dentro de si)	97,6	ESCUCHA
18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	97,6	ESCUCHA
26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	97,6	ESCUCHA
34	Analizar la demanda junto con la persona o familia para comprender la finalidad que esta persigue y para establecer relaciones entre la demanda presentada y las necesidades detectadas	97,6	ESCUCHA
57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	97,6	COMPRESIÓN
70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	97,6	COMPRESIÓN
102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	97,6	DEONTOLOGÍA
104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	97,6	DEONTOLOGÍA
106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	97,6	DEONTOLOGÍA
113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	97,6	ALIANZA
135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	97,6	CONTEXTO
2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	96,4	ACOGIDA
16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	96,4	ESCUCHA

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	96,4	COMPRENSIÓN
53	Conocer el estado de salud física y mental del grupo familiar y las consecuencias que acarrea en su dinámica cotidiana la presencia de enfermedad / discapacidad. Mostrar interés por conocer al cuidador. Conocer el grado de conciencia y el grado de responsabilidad ante la enfermedad.	96,4	COMPRENSIÓN
58	Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento)	96,4	COMPRENSIÓN
79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	96,4	COMPRENSIÓN
101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	96,4	OBJETIVOS Y ACUERDO
103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartirlos y la persona autorice a ello.	96,4	DEONTOLOGÍA
133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	96,4	CONTEXTO
87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	96,3	OBJETIVOS Y ACUERDO
121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	96,3	ALIANZA
47	Cuando la persona o familia comenta una situación positiva o de mejora, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción (joining)	95,2	COMPRENSIÓN
55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	95,2	COMPRENSIÓN
56	Conocer el nivel de conciencia que tiene la persona o familia de sus dificultades y limitaciones, de sus capacidades y apoyos para hacer frente a la situación	95,2	COMPRENSIÓN
61	Orientar la intervención a fortalecer, recuperar o mantener los apoyos naturales de la persona o familia y en su defecto, llevar a cabo intervenciones de poner en relación a la persona, potenciando la creación de nuevas redes sociales	95,2	COMPRENSIÓN
82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	95,2	COMPRENSIÓN

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	95,2	OBJETIVOS Y ACUERDO
110	Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)	95,2	ALIANZA
132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	95,2	CONTEXTO
48	Manifestar interés por conocer cómo son las situaciones en que la persona o familia se siente capaz de cambiar su situación de dificultad y preguntar qué cosas hacen para que esto sea posible (empowerment) y qué aspectos deberían cambiar para que la situación planteada pueda mejorar	95,1	COMPRENSIÓN
109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	95,1	DEONTOLOGÍA
20	Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida	94	ESCUCHA
24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	94	ESCUCHA
81	Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero	94	COMPRENSIÓN
83	En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	94	COMPRENSIÓN
124	Definir el contexto de relación profesional: al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, trabajador social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia	94	CONTEXTO
127	Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro, destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia	94	CONTEXTO
134	Manifestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil, creen que avanzamos en la consecución de objetivos, viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...	94	CONTEXTO
136	Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados	94	CONTEXTO

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	94	CONTEXTO
50	Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	93,9	COMPRENSIÓN
118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal	93,9	ALIANZA
5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	92,9	ACOGIDA
131	Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual, iniciar un proceso de derivación	92,9	CONTEXTO
37	Ubicar a la persona en su situación: visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	92,8	COMPRENSIÓN
71	Afrontar las diferentes formas de ver un mismo caso en la red de forma constructiva, mediante el uso de prácticas mediadoras y buscando el consenso y la cooperación	92,8	COMPRENSIÓN
94	Definir el acuerdo de forma flexible que permita re-negociar los acuerdos durante el proceso. Trabajar para que los acuerdos está fundamentados en una relación de cooperación, confianza y esperanza en que el cambio es posible	92,8	OBJETIVOS Y ACUERDO
96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las interrelaciones entre las acciones / propuestas/intervenciones/ actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	92,8	OBJETIVOS Y ACUERDO
111	En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención	92,8	ALIANZA
84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	92,6	OBJETIVOS Y ACUERDO
116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	92,6	ALIANZA
39	Elaborar con la persona y/o con la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar, las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	91,7	COMPRENSIÓN
51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	91,7	COMPRENSIÓN
59	Comprender la situación en sus diversas dimensiones y disponer de una primera valoración contrastada y consensuada con la persona o familia, antes de intervenir	91,7	COMPRENSIÓN
89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	91,7	OBJETIVOS Y ACUERDO

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	91,7	OBJETIVOS Y ACUERDO
123	Informar sobre los elementos que definen <i>el contexto de relación profesional</i> acordado: dejar claro cómo trabajamos, el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda, los contenidos que vamos a trabajar, la intensidad, los límites y el calado del trabajo	91,7	CONTEXTO
67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	91,6	COMPRENSIÓN
99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	91,6	OBJETIVOS Y ACUERDO
33	Si es necesario, redefinir la propuesta de relación anterior en una relación colaborativa, que esté basada en su competencia, más que en sus déficits	91,55	ESCUCHA
120	Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)	91,4	ALIANZA
122	Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional	91,2	ALIANZA
10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	90,5	ESCUCHA
38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	90,5	COMPRENSIÓN
74	Conocer la situación de la vivienda, si es un espacio que facilita o entorpece la intimidad de los miembros (hacinamiento), si el espacio tiene condiciones de habitabilidad (precariedad, chabolismo), si está adaptada a las condiciones físicas de las personas, si su ubicación permite el contacto con la comunidad	90,5	COMPRENSIÓN
130	Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención	90,5	CONTEXTO
93	Construir el acuerdo después de una fase de estudio que ha permitido conocer, comprender y consensuar cuál es la situación problema así como los recursos y capacidades que le impiden y/o facilitan hacerse cargo de la situación: Construir un compromiso mutuo de trabajo	90,4	OBJETIVOS Y ACUERDO
117	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: otorgar poder y capacidad a la persona o los miembros de la familia (<i>empowerment</i>) para facilitar la apertura emocional y social necesaria para el cambio	90,4	ALIANZA
21	Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento)	90,2	ESCUCHA
64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	90,2	COMPRENSIÓN

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	89,3	ACOGIDA
41	Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	89,3	COMPRENSIÓN
44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	89,3	COMPRENSIÓN
75	Realizar entrevistas a domicilio para que nos ayude a comprender la situación en que se encuentra la persona o familia y establecer una relación de cercanía	89,3	COMPRENSIÓN
126	Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura, la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar	89,3	CONTEXTO
88	Definir los objetivos de acorde con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	89,2	OBJETIVOS Y ACUERDO
100	Abstenerse de fundamentar el acuerdo en una relación de contraprestación del tipo "si tú me das, yo te doy" si no de cooperación y acompañamiento en el proceso de ayuda	89,2	OBJETIVOS Y ACUERDO
27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	89	ESCUCHA
36	Durante el proceso de comprensión del problema, construir hipótesis explicativas basadas en el conocimiento teórico, el contenido de las entrevistas y la experiencia profesional	89	COMPRENSIÓN
49	Aprovechar el relato anterior para identificar los puntos fuertes y señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia (joining, empowerment)	89	COMPRENSIÓN
91	Priorizar la intervención: Valorar con la persona o familia el grado de importancia, la prioridad en la intervención, el momento más oportuno y la viabilidad de la ayuda en cada una de las áreas de necesidad planteadas	89	OBJETIVOS Y ACUERDO
42	Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual	88,9	COMPRENSIÓN
95	Definir el acuerdo en base a una relación de ayuda constructiva y de compromiso mutuo entre persona o familia y Trabajador Social que pueda ser evaluada con posterioridad, y desde un marco institucional concreto.	88,8	OBJETIVOS Y ACUERDO
43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	88,6	COMPRENSIÓN
119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	88,3	ALIANZA

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	88,1	ESCUCHA
72	Valorar la influencia del barrio/territorio en el desarrollo de la persona o de los miembros de la familia: espacios de encuentro, asociaciones, equipamientos, conexión y acceso con recursos para diferentes tipos de necesidades.	88,1	COMPRENSIÓN
76	Hacer uso de las entrevistas a domicilio de forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	88,1	COMPRENSIÓN
77	Conocer el grado de participación y/o aislamiento social de la persona o familia en la comunidad. La ocupación del tiempo libre e intereses de los miembros de la familia. Su vida asociativa y su relación con el barrio	88,1	COMPRENSIÓN
78	Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo.	88,1	COMPRENSIÓN
54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	88	COMPRENSIÓN
60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona usuaria o familia auto-conocer, qué cosas les impiden crecer, qué cosas mantienen la situación sin cambio, qué cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar	87,8	COMPRENSIÓN
23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y / o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	87,7	ESCUCHA
29	En caso de una derivación: evaluar la relación existente entre el sistema derivante y la persona o familia y valorar la implicación que tienen los derivantes en el caso, así como su disposición a colaborar en el proceso de ayuda	86,9	ESCUCHA
73	Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales y las redes que están presentes en este momento vital de la persona o familia	86,9	COMPRENSIÓN
45	Preguntar por el significado o el valor que tiene la situación planteada como problema para la persona, para su familia, y para su entorno	86,7	COMPRENSIÓN
114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	86,4	ALIANZA
22	Conocer la fase del ciclo vital que atraviesa la persona o la familia y tener en cuenta sus singularidades lo que permite al Trabajador Social tener un marco explicativo de las necesidades de la persona en cada etapa	85,7	ESCUCHA
128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición...	85,7	CONTEXTO
25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	84,5	ESCUCHA

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración...)	84,3	ESCUCHA
46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	83,3	COMPRENSIÓN
66	Evaluar cómo los diferentes sistemas implicados en el caso (SMAF) definen el problema y la solución y saber cómo lo define la propia persona o familia.	83,1	COMPRENSIÓN
62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	82,5	COMPRENSIÓN
8	Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial	82,1	ALIANZA
125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	81,9	CONTEXTO
15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	81	ESCUCHA
19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	81	ESCUCHA
30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	81	ESCUCHA
35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia usuaria y el Trabajador Social: pensar y llegar a comprender juntos la situación que está atravesando la persona o la familia y el significado que tiene para ella y su entorno	81	COMPRENSIÓN
65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	80,5	COMPRENSIÓN
92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	79,5	OBJETIVOS Y ACUERDO
98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	79,5	OBJETIVOS Y ACUERDO
31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, en base a establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	79,3	ESCUCHA
6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	78,6	ACOGIDA
90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	78,6	OBJETIVOS Y ACUERDO
129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	77,8	CONTEXTO

Ranking general de IMPORTANCIA para todos los ítems del inventario			
115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	77,2	ALIANZA
40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	77,1	COMPRESIÓN
63	Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos: Qué les funcionó, qué resultó ineficaz, qué tipos de mensajes transmitieron los profesionales a la persona o familia (de esperanza, culpa...)	75,9	COMPRESIÓN
80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	75	COMPRESIÓN
68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	67,1	COMPRESIÓN
7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	61,4	ACOGIDA
69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	60,9	COMPRESIÓN
4	Ofrecer agua, infusión ...	19,9	ACOGIDA

14.3. RANKING DE REALIZACIÓN

El siguiente cuadro está ordenado, de mayor a menor, según los tres mayores porcentajes obtenidos para el ranking de realización en cada una de las áreas (suma de frecuencias de las categorías “siempre” y “casi siempre” que los trabajadores sociales han otorgado a cada criterio de intervención). Se han agrupado 21 criterios de intervención (tres por área), lo cual significa el 15% de todos los ítems del inventario.

La coincidencia de porcentajes se ha destacado con colores diferentes.

14.3.1 Ranking de REALIZACIÓN: los tres más realizados de cada área

Tabla 125

Posición en el Ranking	nº de orden en el inventario	Ranking REALIZACIÓN : los tres más realizados de cada área	REA %	ÁREA
1º	108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	96,4	DEONTOLOGÍA
2º	107	Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	91,7	DEONTOLOGÍA
1º	133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	91,7	CONTEXTO FINAL
2º	135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	91,7	CONTEXTO FINAL
3º	102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	91,6	DEONTOLOGÍA
1º	3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	88,1	ACOGIDA
1º	26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	86,9	ESCUCHA Y UBICACIÓN
1º	79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	86,9	COMPRENSIÓN PROBLEMA
2º	12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	85,7	ESCUCHA Y UBICACIÓN
3º	24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	85,5	ESCUCHA Y UBICACIÓN
2º	70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	84,5	COMPRENSIÓN PROBLEMA

2°	2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	81	ACOGIDA
3°	5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	81	ACOGIDA
3°	82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	80,7	COMPRENSIÓN PROBLEMA
1°	112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	79,5	ALIANZA
2°	118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal	76,8	ALIANZA
3°	114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	76,2	ALIANZA
1°	84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	75	OBJETIVOS
2°	85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	74,7	OBJETIVOS
3°	86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	73,8	OBJETIVOS
3°	132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	66,7	CONTEXTO

Observamos que los criterios de intervención relacionados con el área de *Deontología* son los que presentan un mayor nivel de realización, junto a los criterios de intervención referidos a la finalización del encuentro, incluidos en el área de *Contexto y final de la intervención*. Llama la atención que el criterio específico relacionado con la determinación del contexto, ocupe la última posición de este ranking.

14.3.2. Ranking de REALIZACIÓN: los tres menos realizados de cada área

El siguiente cuadro está ordenado, de mayor a menor, según los tres mayores porcentajes obtenidos para el ranking de realización en cada una de las áreas (suma de frecuencias de las categorías “siempre” y “casi siempre” que los trabajadores sociales han

otorgado a cada criterio de intervención). Se han agrupado 21 criterios de intervención (tres por área), lo cual significa el 15% de todos los ítems del inventario.

La coincidencia de porcentajes se ha destacado con colores diferentes.

Tabla 126

Posición en el Ranking	nº de orden en el inventario	Ranking REALIZACIÓN : los tres menos realizados de cada área	REA %	ÁREA
Antepenúltima	106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	78,6	DEONTOLOGÍA
Penúltima	105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	76,2	DEONTOLOGÍA
Antepenúltima	119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	52,6	ALIANZA
Antepenúltima	32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al trabajador social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración...)	51,8	ESCUCHA Y UBICACIÓN
Penúltima	115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	48,7	ALIANZA
Última	116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	46,9	ALIANZA
Antepenúltima	125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	45,8	CONTEXTO Y FINAL
Antepenúltima	7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	45,1	ACOGIDA
Penúltima	23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y / o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	44,4	ESCUCHA Y UBICACIÓN
Penúltima	6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	44	ACOGIDA

Penúltima	137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	40,5	CONTEXTO Y FINAL
Última	15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	35,7	ESCUCHA Y UBICACIÓN
Última	109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	35,4	DEONTOLOGÍA
Antepenúltima	96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las inter-relaciones entre las acciones / propuestas/intervenciones/actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	32,5	OBJETIVOS
Última	129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	30,5	CONTEXTO Y FINAL
Antepenúltima	68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	28,6	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
Penúltima	97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	27,4	OBJETIVOS
Penúltima	69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (autoconocimiento)	23,4	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
Última	98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	22,9	OBJETIVOS
Última	40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	13,1	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
Última	4	Ofrecer agua, infusión ...	9,5	ACOGIDA

Es curioso como en la parte alta del ranking se sitúan los criterios de intervención relacionados con las áreas de *Deontología* y *Alianza*, mientras que en la parte baja del ranking se concentran los criterios relacionados con la *Comprensión del problema* y los *Objetivos*.

14.3.3. RANKING GENERAL DE REALIZACIÓN

El siguiente cuadro que presentamos, está ordenado de mayor a menor, según el porcentaje obtenido en el ranking de importancia (suma de frecuencias de las categorías “casi siempre” y “siempre” que los trabajadores sociales han otorgado a cada criterio de intervención).

Color verde: destacan los criterios de intervención que han obtenido una de las tres primeras posiciones en su área.

Color rojo: destacan los criterios de intervención que han obtenido una de las tres últimas posiciones en su área.

Sin colorear: destacan aquellos criterios de intervención que han quedado en las posiciones intermedias.

Tabla 127

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
nº de orden en el inventario	Criterios de intervención	REA %	ÁREAS
108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	96,4	DEONTOLOGÍA
107	Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona. No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	91,7	DEONTOLOGÍA
133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	91,7	CONTEXTO Y FINAL
135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	91,7	CONTEXTO Y FINAL

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
102	Asegurar la confidencialidad como derecho de la persona o familia y como deber del Trabajador Social con la única excepción de que representen un peligro para un tercero	91,6	OBJETIVOS
3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	88,1	ACOGIDA
26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	86,9	ESCUCHA Y UBICACIÓN
79	Conocer la situación laboral de los miembros de la familia, su relación con el mercado laboral, la cualificación profesional, la formación, el nivel de instrucción, las capacidades y habilidades para el desarrollo de determinados trabajos, si existe alguna discapacidad y/o impedimento y cómo lo gestionan.	86,9	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	85,7	ESCUCHA Y UBICACIÓN
103	Asegurar la confidencialidad: en caso de trabajar un mismo caso con diferentes servicios o proyectos, informar a la persona cliente que los aspectos referidos a su proceso (avances y retrocesos) serán compartidos con otros profesionales y que los detalles íntimos que se puedan exponer en el sí de la relación de ayuda estarán sujetos a la confidencialidad a no ser que ambos valoren la importancia de compartírselos y la persona autorice a ello.	85,7	DEONTOLOGÍA
104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	85,7	DEONTOLOGÍA
24	En el caso de que la demanda la presente otra persona distinta al cliente, conocer a la persona cliente o familia y saber su necesidad o problema	85,5	ESCUCHA Y UBICACIÓN
70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	84,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
11	Tomarse un tiempo para escuchar la demanda y evitar proponer soluciones hasta que no se haya comprendido y ubicado el verdadero sentido de la demanda	84,3	ESCUCHA Y UBICACIÓN
2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	81	ACOGIDA
5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	81	ACOGIDA
17	Generar confianza en la relación profesional para facilitar a la persona o familia exponer sus problemas y necesidades que se hallan ocultos detrás de la demanda inicial	80,95	ESCUCHA Y UBICACIÓN
82	Después de analizar la situación problema-necesidad desde las diferentes áreas: Evaluar si otorgar el recurso solicitado por la persona o familia de forma literal es oportuno, si no lo es o si puede ser contraproducente dada la situación estudiada	80,7	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	79,5	ESCUCHA Y UBICACIÓN
52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	79,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	79,5	ALIANZA
1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	78,6	ACOGIDA
9	Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	78,6	ACOGIDA
81	Conocer la situación económica de la familia, determinar si las necesidades básicas para la supervivencia y el desarrollo están cubiertas. Conocer la organización del presupuesto familiar, el uso y el valor que le dan al dinero	78,6	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	78,6	DEONTOLOGÍA
18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	78	ESCUCHA Y UBICACIÓN
53	Conocer el estado de salud física y mental del grupo familiar y las consecuencias que acarrea en su dinámica cotidiana la presencia de enfermedad / discapacidad. Mostrar interés por conocer al cuidador. Conocer el grado de conciencia y el grado de responsabilidad ante la enfermedad.	77,4	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
83	En caso necesario, re-definir la demanda con la finalidad de ofrecer una propuesta que responda a la necesidad de la persona o familia	77,4	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
14	Escuchar sin juzgar, sin dar ni imponer las propias ideas a la persona o familia que acude (escucha activa, escuchar haciendo silencio dentro de si)	77,1	ESCUCHA Y UBICACIÓN
118	Cuidar de forma especial una forma de recibir a la persona o familia en los primeros encuentros para facilitar la generación de un buen vínculo personal	76,8	ALIANZA
105	Activar el principio de autodeterminación de la persona: estimular y acompañar a las personas en el proceso de toma de decisiones y no decidir por ellas	76,2	DEONTOLOGÍA
114	Generar una conexión emocional con el profesional: la persona o familia percibe que le importa de verdad al Trabajador Social y de que éste está ahí, cerca de ellos y para ellos.	76,2	ALIANZA
13	Activar la disposición para comprender y aproximarse al significado (sentimientos, emociones, valores) que tienen los hechos para la persona o para los miembros de la familia (escucha activa)	75,9	ESCUCHA Y UBICACIÓN

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
47	Cuando la persona o familia comenta una situación positiva o de mejora, dedicar un espacio de la conversación a elogiar y mostrar satisfacción (joining)	75	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	75	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	75	OBJETIVOS
85	Identificar las áreas con la persona o familia relacionadas con el problema (laboral, relacional, económica, salud, vivienda...) y definir las metas teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos existentes	74,7	OBJETIVOS
28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	73,8	ESCUCHA Y UBICACIÓN
86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	73,8	OBJETIVOS
34	Analizar la demanda junto con la persona o familia para comprender la finalidad que esta persigue y para establecer relaciones entre la demanda presentada y las necesidades detectadas	71,1	ESCUCHA Y UBICACIÓN
27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	70,7	ESCUCHA Y UBICACIÓN
111	En aquellos casos en que se valora que el caso va a necesitar una relación de ayuda estable por un tiempo, construir una alianza de ayuda en los primeros encuentros con la persona o familia para propiciar un buen resultado en la intervención	69,9	ALIANZA
113	Generar enganche en el proceso de ayuda: la persona y el Trabajador Social ven un sentido al trabajo iniciado, los objetivos y las tareas pueden negociarse entre ambos. El cambio es vivido como posible por ambos	68,7	ALIANZA
39	Elaborar con la persona y/o con la familia su genograma y ecomapa para conocer su composición familiar, las relaciones entre sus miembros y con su red de apoyo	67,9	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
74	Conocer la situación de la vivienda, si es un espacio que facilita o entorpece la intimidad de los miembros (hacinamiento), si el espacio tiene condiciones de habitabilidad (precariedad, chabolismo), si está adaptada a las condiciones físicas de las personas, si su ubicación permite el contacto con la comunidad	67,9	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	67,9	OBJETIVOS
58	Ser consciente del grado de implicación y motivación que presenta el Trabajador Social para trabajar junto con la persona o familia su situación problema (auto-conocimiento)	67,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
87	Definir objetivos que sean alcanzables, concretados en unidades pequeñas, expresados de forma conductual y en términos positivos y evaluables en un tiempo determinado	67,1	OBJETIVOS

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	66,7	CONTEXTO Y FINAL
136	Registrar el proceso realizado: contenidos más significativos, el clima de la entrevista, los aspectos positivos, los aspectos que han quedado pendientes, los objetivos y acuerdos alcanzados, los recursos utilizados	66,7	CONTEXTO Y FINAL
8	Expresar nuestro interés en conocerles antes de empezar a hablar de los motivos por los que han acudido al centro: recoger los datos básicos (ficha social) con un clima cordial	66,3	ACOGIDA
35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia usuaria y el Trabajador Social: pensar y llegar a comprender juntos la situación que está atravesando la persona o la familia y el significado que tiene para ella y su entorno	66,3	ESCUCHA Y UBICACIÓN
30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	65,5	ESCUCHA Y UBICACIÓN
55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	65,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
56	Conocer el nivel de conciencia que tiene la persona o familia de sus dificultades y limitaciones, de sus capacidades y apoyos para hacer frente a la situación	65,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
110	Desarrollar las condiciones para crear un marco de relación claro en el que sea posible trabajar desde la colaboración y con un propósito común (Alianza de ayuda)	65,5	DEONTOLOGÍA
131	Construida una primera valoración de la situación problema-necesidad, Valorar con la persona o familia la necesidad de: iniciar un proceso de ayuda por un periodo de tiempo estable, establecer un contacto puntual, iniciar un proceso de derivación	65,5	CONTEXTO Y FINAL
37	Ubicar a la persona en su situación: visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	65,1	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
71	Afrontar las diferentes formas de ver un mismo caso en la red de forma constructiva, mediante el uso de prácticas mediadoras y buscando el consenso y la cooperación	63,9	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	63,9	OBJETIVOS
94	Definir el acuerdo de forma flexible que permita re-negociar los acuerdos durante el proceso. Trabajar para que los acuerdos estén fundamentados en una relación de cooperación, confianza y esperanza en que el cambio es posible	63,4	OBJETIVOS
99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	62,7	OBJETIVOS
117	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: otorgar poder y capacidad a la persona o los miembros de la familia (<i>empowerment</i>) para facilitar la apertura emocional y social necesaria para el cambio	62,7	ALIANZA

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
50	Trasmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	62,2	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	61	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	60,7	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
88	Definir los objetivos de acorde con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	59,8	OBJETIVOS
93	Construir el acuerdo después de una fase de estudio que ha permitido conocer, comprender y consensuar cuál es la situación problema así como los recursos y capacidades que le impiden y/o facilitan hacerse cargo de la situación: Construir un compromiso mutuo de trabajo	59,8	OBJETIVOS
73	Valorar el número, la calidad y la disponibilidad de los apoyos sociales y las redes que están presentes en este momento vital de la persona o familia	59,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
120	Centrar el desarrollo de las entrevistas iniciales en la inclusión de todos y en la comprensión de las razones personales que cada uno manifiesta. (La entrevista no estará centrada en valorar los que tienen o no razón, sino en comprender las razones de cada uno)	59,3	ALIANZA
67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	59	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
31	Compartir con la persona o familia la información que tenemos del sistema derivante sobre su situación, en base a establecer una relación clara y de confianza mutua desde el inicio	58,5	ESCUCHA Y UBICACIÓN
72	Valorar la influencia del barrio/territorio en el desarrollo de la persona o de los miembros de la familia: espacios de encuentro, asociaciones, equipamientos, conexión y acceso con recursos para diferentes tipos de necesidades...	57,8	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
122	Reconocer el tipo de contexto en que se inicia la relación de ayuda con la persona o familia a fin de marcar de forma congruente la intervención profesional	57,5	ALIANZA
21	Conocer los valores propios del Trabajador Social y mantenerlos en quietud para comprender la situación desde el significado que la persona o la familia le da a los hechos y no desde nuestros significados (auto-conocimiento)	57,3	ESCUCHA Y UBICACIÓN
91	Priorizar la intervención: Valorar con la persona o familia el grado de importancia, la prioridad en la intervención, el momento más oportuno y la viabilidad de la ayuda en cada una de las áreas de necesidad planteadas	57,3	OBJETIVOS
127	Al final del encuentro, resumir-recapitular lo dicho en el encuentro, destacando las necesidades expuestas, los problemas planteados y las capacidades y puntos fuertes hallados, consensuando dicho resumen con la persona o los miembros de la familia	57,1	CONTEXTO Y FINAL
19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	56,2	ESCUCHA Y UBICACIÓN

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
33	Si es necesario, redefinir la propuesta de relación anterior en una relación colaborativa, que esté basada en su competencia, más que en sus déficits	56,1	ESCUCHA Y UBICACIÓN
22	Conocer la fase del ciclo vital que atraviesa la persona o la familia y tener en cuenta sus singularidades lo que permite al Trabajador Social tener un marco explicativo de las necesidades de la persona en cada etapa	55,4	ESCUCHA Y UBICACIÓN
95	Definir el acuerdo en base a una relación de ayuda constructiva y de compromiso mutuo entre persona o familia y Trabajador Social que pueda ser evaluada con posterioridad, y desde un marco institucional concreto.	55	OBJETIVOS
20	Conocer los valores propios de la persona o familia cliente y los de su grupo social de pertenencia para comprender mejor cómo vive la situación y lo que significa en su vida	53,6	ESCUCHA Y UBICACIÓN
25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	53,6	ESCUCHA Y UBICACIÓN
121	Construir la relación de ayuda desde la consideración positiva hacia la persona o familia, diferenciando lo que las personas hacen, lo que creen y lo que sienten	53,1	ALIANZA
61	Orientar la intervención a fortalecer, recuperar o mantener los apoyos naturales de la persona o familia y en su defecto, llevar a cabo intervenciones de poner en relación a la persona, potenciando la creación de nuevas redes sociales	53	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	52,6	ALIANZA
10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	52,4	ESCUCHA Y UBICACIÓN
29	En caso de una derivación: evaluar la relación existente entre el sistema derivante y la persona o familia y valorar la implicación que tienen los derivantes en el caso, así como su disposición a colaborar en el proceso de ayuda	52,4	ESCUCHA Y UBICACIÓN
32	Conocer cuál es la propuesta de relación que la persona o familia propone al Trabajador Social (Junto con la demanda, la persona también solicita al Trabajador Social un trato, una forma de relación: delegar la responsabilidad, pasividad, colaboración...)	51,8	ESCUCHA Y UBICACIÓN
38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	51,8	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
100	Abstenerse de fundamentar el acuerdo en una relación de contraprestación del tipo "si tú me das, yo te doy" si no de cooperación y acompañamiento en el proceso de ayuda	51,8	OBJETIVOS
76	Hacer uso de las entrevistas a domicilio de forma acordada previamente con la persona o familia para generar confianza y respeto en la relación de ayuda	51,2	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
123	Informar sobre los elementos que definen <i>el contexto de relación profesional</i> acordado: dejar claro cómo trabajamos, el o los espacios que vamos a utilizar, los requisitos del servicio para iniciar la ayuda, los contenidos que vamos a trabajar, la intensidad, los límites y el calado del trabajo	51,2	CONTEXTO Y FINAL

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
124	Definir el contexto de relación profesional: al final del primer o primeros encuentros con la familia o persona es importante dedicar un tiempo para asegurarnos que el contexto de relación profesional es claro para ambos, es decir, que la familia conoce cómo trabajamos y que ambos, Trabajador Social y persona o familia tienen un mismo propósito en la relación de ayuda que se inicia	50,6	CONTEXTO Y FINAL
75	Realizar entrevistas a domicilio para que nos ayude a comprender la situación en que se encuentra la persona o familia y establecer una relación de cercanía	50	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
128	Al final del encuentro, resumir-recapitular y formular una opinión sobre su proceso desde la connotación positiva y elogiar su participación, disposición...	50	CONTEXTO Y FINAL
49	Aprovechar el relato anterior para identificar los puntos fuertes y señalar a la persona o familia aquellas interacciones de su repertorio que reflejan fuerza y competencia (joining, empowerment)	49,4	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	49,4	OBJETIVOS
77	Conocer el grado de participación y/o aislamiento social de la persona o familia en la comunidad. La ocupación del tiempo libre e intereses de los miembros de la familia. Su vida asociativa y su relación con el barrio	48,8	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	48,7	ALIANZA
44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	47,6	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
126	Informar y acordar que si la persona o familia formula nuevas demandas durante el proceso de ayuda, el contexto de relación profesional puede ir co-evolucionando, sobre todo a medida que la relación es más segura, la persona puede sentirse más confiada para hablar de otras necesidades o problemas que pueden llevar a un nuevo acuerdo sobre los contenidos a trabajar	47,6	CONTEXTO Y FINAL
130	Solicitar si la persona o familia quiere añadir o cuestionar algún punto del resumen, incluir sus aportaciones y revalorizar su intervención	47,6	CONTEXTO Y FINAL
134	Manifiestar interés para obtener de la persona o familia un Feedback final sobre el encuentro en concreto o el proceso que hemos iniciado: creen que el encuentro que hemos compartido les ha sido útil, creen que avanzamos en la consecución de objetivos, viven que pueden expresar sus opiniones y que estas son valiosas para nosotros...	47,6	CONTEXTO Y FINAL
116	Generar seguridad dentro de la relación de ayuda: la persona o familia ve el proceso de ayuda como un espacio seguro en donde es posible arriesgarse y estar abierto al cambio	46,9	ALIANZA
59	Comprender la situación en sus diversas dimensiones y disponer de una primera valoración contrastada y consensuada con la persona o familia, antes de intervenir	46,4	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
48	Manifiestar interés por conocer cómo son las situaciones en que la persona o familia se siente capaz de cambiar su situación de dificultad y preguntar qué cosas hacen para que esto sea posible (empowerment) y qué aspectos deberían cambiar para que la situación planteada pueda mejorar	46,3	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
45	Preguntar por el significado o el valor que tiene la situación planteada como problema para la persona, para su familia, y para su entorno	45,8	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	45,8	CONTEXTO Y FINAL
65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	45,7	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	45,1	ACOGIDA
54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	44,6	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	44,6	OBJETIVOS
23	Conocer el propósito que persigue la persona o familia planteando dicha demanda: cómo cada persona se verá perjudicada y / o beneficiada por el cambio que la demanda quiere introducir	44,4	ESCUCHA Y UBICACIÓN
6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	44	ALIANZA
60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona usuaria o familia auto-conocer, que cosas les impiden crecer, que cosas mantienen la situación sin cambio, que cosas van bien, qué cosas deben cambiar para que el cambio sea posible y qué recursos personales se deben activar y/o reactivar	42,7	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
36	Durante el proceso de comprensión del problema, construir hipótesis explicativas basadas en el conocimiento teórico, el contenido de las entrevistas y la experiencia profesional	41,5	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	40,5	CONTEXTO Y FINAL
62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	40	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
66	Evaluar cómo los diferentes sistemas implicados en el caso (SMAF) definen el problema y la solución y saber cómo lo define la propia persona o familia.	39,8	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	39,2	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	38,1	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
78	Analizar el ecosistema familiar para comprender junto a la persona o familia usuaria, qué elementos del entorno influyen en su situación y cómo lo hacen. Qué recursos y apoyos sociales se deben mantener, potenciar, activar, reactivar o crear de nuevo.	38,1	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
15	Informar con amabilidad, que en el transcurso de la entrevista tomaremos notas y que más tarde las compartiremos para saber si hemos entendido bien su situación	35,7	ESCUCHA Y UBICACIÓN
41	Identificar con la persona o familia el momento en el cual aparece el problema, en qué situación o contexto, los acontecimientos que lo precipitan y las fuerzas que lo mantienen	35,7	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	35,4	DEONTOLOGÍA
63	Valorar las experiencias anteriores de la persona o familia con otros servicios y profesionales cómo una información valiosa para ambos: Qué les funcionó, qué resultó ineficaz, qué tipos de mensajes transmitieron los profesionales a la persona o familia (de esperanza, culpa...)	34,9	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
42	Conocer los elementos de la situación que han sido constantes a través del tiempo y que han ido configurado la situación-problema de esta persona o familia y los elementos circunstanciales que han activado la situación-problema planteada, para valorar la influencia de los mismos en la situación actual	33,3	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
96	Prevenir el estancamiento y la cronicidad: Evaluar periódicamente teniendo en cuenta en cada momento del proceso, las interrelaciones entre las acciones / propuestas/intervenciones/actitudes del Trabajador social y de otros profesionales presentes en el caso y las mejoras presentadas en la persona o familia ante la situación problema objeto de atención	32,5	OBJETIVOS
80	Conocer qué significa para la persona el trabajo que está realizando: si es un espacio en donde puede desarrollar sus destrezas y habilidades, si encuentra reconocimiento y apoyo, si por el contrario es un espacio de discriminación y aislamiento, o es únicamente un medio para la subsistencia	32,1	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	30,5	CONTEXTO Y FINAL
68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	28,6	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
97	En el proceso de evaluación del acuerdo, valorar cuál ha sido el grado de satisfacción de la persona o familia sobre el proceso de ayuda así como los aspectos que le han resultado más útiles de nuestro proceder	27,4	OBJETIVOS

Ranking general de REALIZACIÓN para todos los ítems del inventario			
69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	23,4	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	22,9	OBJETIVOS
40	Elaborar junto con la persona o familia un gráfico de los acontecimientos más significativos en su vida familiar (historiograma) para facilitar a ambos una visión de sus fortalezas, éxitos, crisis y fracasos	13,1	COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA
4	Ofrecer agua,infusión ...	9,5	ALIANZA

14.4. RANKING DE IMPORTANCIA Y RANKING DE REALIZACIÓN

14.4.1. Criterios de intervención valorados de máxima importancia y máxima realización (+, +), que ocupan uno de los tres primeros lugares en ambos rankings.

En el cuadro quedan identificados los criterios de intervención del inventario que han obtenido una máxima importancia y una máxima realización y que ocupan uno de los tres primeros lugares en ambos rankings, para cada una de las siete áreas estudiadas. Este ranking está ordenado, de mayor a menor, considerando el nivel de importancia. La tercera columna de porcentajes refleja la diferencia porcentual entre ambos niveles.

Tabla 128

Los ítems más importantes y a la vez más realizados de cada área		IMP	REA		ÁREA
nº de orden en el inventario	Criterio de Intervención	% en el Ranking	% en el Ranking	Diferencia entre niveles	ÁREA
3	Mirar a los ojos y/o dar la mano y/o invitar a tomar asiento	100	88,1	11,9	Acogida
12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	100	85,7	14,3	Escucha
108	Activar el principio de respeto a la persona: el Trabajador Social de casos tendrá en cuenta las necesidades fundamentales de las personas que solicitan ayuda (ser tratado como persona y no como categoría profesional, poder expresar los sentimientos, ser aceptado, encontrar comprensión y posibilidad de nuevas vías a su problema, no verse juzgado, poder elegir por sí mismo sin recriminación, conservar su integridad como persona y confiar en que toda la información se mantendrá bajo la confidencialidad)	98,8	96,4	2,4	Deontología
107	Activar el principio de aceptación del usuario o familia: aceptar a la persona, respeto incondicional a la persona.No implica la legitimación de conductas. Actitud profesional que garantiza la no discriminación	98,8	91,7	7,1	Deontología
112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	98,8	79,5	19,3	Alianza
86	Si es necesario, ayudar a la persona o familia a identificar las cosas que tienen que cambiar para que la situación mejore (objetivos para el cambio)	98,8	73,8	25	Objetivos y acuerdo
135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	97,6	91,7	5,9	Contexto y final
70	Establecer una relación de colaboración con otros profesionales de otras áreas presentes en el caso (escolar, sanitaria, social, judicial, psicológica, psiquiátrica...) desde una relación de complementariedad que permita llegar a acuerdos de cooperación profesional y con el acuerdo de la persona o familia	97,6	84,5	13,1	Comprensión
133	Si la relación no tiene continuidad, finalizar de forma tal, que la persona o familia pueda volver si lo necesita en un futuro retomando la relación significativa que hemos establecido (prevención)	96,4	91,7	4,7	Contexto y final
2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y cliente o familia	96,4	81	15,4	Acogida
132	Si se valora iniciar un proceso, acordar un nuevo encuentro, indicando los contenidos que vamos a trabajar (para qué nos vamos a encontrar) de acuerdo con los objetivos y el contexto de relación profesional acordado	95,2	66,7	28,5	Contexto y final

Podemos observar que en este ranking en el cual están reflejados los criterios de intervención que son más importantes y más realizados, están presentes todas las áreas del inventario. Por otro lado, la mínima diferencia entre ambos niveles se localiza en el área de *Deontología*, mientras que la máxima se localiza en el área de *Contexto y final*.

14.4.2. Criterios de intervención valorados de mínima importancia y mínima realización (-, -), que ocupan uno de los tres últimos lugares en ambos rankings.

En el cuadro quedan identificados los criterios de intervención del inventario que han obtenido una mínima importancia y una mínima realización y que ocupan uno de los tres últimos lugares en ambos rankings, para cada una de las siete áreas estudiadas. Este ranking está ordenado, de menor a mayor, considerando el nivel de importancia. La tercera columna de porcentajes refleja la diferencia porcentual entre ambos niveles.

Tabla 129

	Menos importantes y a la vez menos realizados en cada área	IMP	REA		ÁREA
n° de orden en el inventario	Criterio de realización	% en el Ranking	% en el Ranking	Diferencia entre niveles	ÁREA
4	Ofrecer agua,infusión ...	19,9	9,5	10,4	Acogida
69	Crear que la resistencia personal o familiar no existe y aceptar que como profesionales somos una parte activa en el desarrollo de la solución y de la no solución (auto-conocimiento)	60,9	23,4	37,5	Comprensión
7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	61,4	45,1	16,3	Acogida
68	Valorar qué tipo de influencia tiene sobre la persona o familia si los distintos profesionales que están actuando con ella valoran y actúan en su situación desde epistemologías diferentes	67,1	28,6	38,5	Comprensión
115	Generar una conexión emocional con el profesional: la familia ve al trabajador social como una persona significativa en su proceso vital; el saber y la experiencia del Trabajador Social son relevantes para la persona, la familia y la relación	77,2	48,7	28,5	Alianza

129	Al final del encuentro, resumir-recapitular: destacar los intereses que han compartido los miembros de la familia en el transcurso de la entrevista por encima de las posiciones que se han adoptado	77,8	30,5	47,3	Contexto y Final
6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	78,6	44	34,6	Acogida
98	En el proceso de evaluación del acuerdo, evaluar si el grado de dependencia entre la persona o familia y el servicio va disminuyendo	79,5	22,9	56,6	Objetivos y acuerdo
125	Valorar si es posible desarrollar el contexto de relación profesional, valorado inicialmente como idóneo, desde el servicio en el cual iniciamos la ayuda	81,9	45,8	36,1	Contexto y Final
119	Generar un proceso de voluntariedad en la relación de ayuda: Trabajar con actitud positiva para construir una alianza de ayuda que genere colaboración y voluntariedad en el proceso de cambio, independientemente de la motivación inicial con que llega la persona o familia	88,3	52,6	35,7	Alianza
109	Evaluar periódicamente cómo llega a la persona o familia nuestra actitud / estilo en la relación de ayuda: interesarse por saber cómo se siente la persona después de cada entrevista, si su dignidad sigue en pie, si se ha sentido respetado, qué cosas de nuestro procedimiento le alientan en la búsqueda de soluciones, le infunden confianza, esperanza...	95,1	35,4	59,7	Deontología
106	Activar el principio de no enjuiciamiento: valorar con la persona su situación con el objeto de establecer una relación de apoyo, orientando, asesorando, informando... No se buscan culpables, sino comprender junto con la familia las razones de sus actuaciones. Se evitan las etiquetas que entorpecen la comprensión particular de esta persona o familia.	97,6	78,6	19	Deontología

Es curioso observar como en este cuadro en el cual están reflejados los criterios de intervención que son menos importantes y menos realizados, no están presentes todas las áreas del inventario: el área *Escucha y ubicación de la demanda*, no está presente en este ranking. Por otro lado, la mínima diferencia entre ambos niveles se localiza en el área de *Acogida*, mientras que la máxima se localiza en el área de *Deontología*.

14.5. RELACIÓN Y COMPARACIÓN ENTRE EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y EL NIVEL DE REALIZACIÓN

Hemos podido observar como en todos los criterios de intervención del inventario, existe una correlación positiva y estadísticamente significativa, entre el nivel de importancia otorgado a cada criterio de intervención y el nivel de realización.

A partir del índice de contraste Z hemos comprobado, que en todos los casos, la diferencia observada entre el nivel de importancia y el nivel de realización, es estadísticamente significativa ($p < 0.01$). Además, al encontrarnos con un signo negativo, nos indica que debemos entender la dirección de la diferencia en el sentido de otorgar una valoración superior en el nivel de importancia que en el nivel de realización.