



**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

REFERENCIAS

- Abendroth,W.; Forsthoff,K. (1986). *El Estado Social*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- Alegret, J. y Baulenas, G. (1997). La intervención. En Coletti, M. y Linares, J. (Comp). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática* (pp.125-165). Barcelona: Paidós.
- Alexander, L.(1983).Social Work's freudian deluge: myth or reality? *Social Service Review*, 46(4), 517-538.
- Anderson, J.(1981). *Social Work, Methods and Process*. Belmont: Wadsworth.
- Anderson, H. (1999). *Conversación, lenguaje y posibilidades.Un enfoque postmoderno de la terapia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Andersen,T. (1994). *El equipo reflexivo. Diálogos sobre diálogos*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Andersen,T (1995) “ Reflecting processes; acts of informing and forming: You can borrow my eyes,but you must not take them away from me!”, en S. Friedman,ed., *The relecting team in action* (págs.11-37), Nueva York: Guilford Press.
- Andolfi, M. (2003). *El coloquio relacional*. Barcelona: Paidós.
- Aponte, H., (1976). Underorganization in the poor family (pp. 432-448). In P.J. Guerin, Jr. (ed.), *Family therapy: Theory and practice*. New York: Gardner Press.
- Azpeitia, B., Bezunartea, P., Malagón. S., Maya,A., Orts, M., Pérez, D. y Utrilla, M. (2003). *Manual para el Trabajo Social de Acompañamiento en los itinerarios de inserción*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid.
- Bateson, G. (1977). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires: Lohle.

- Beaver, M. y Miller, D. (1998). *La práctica clínica del trabajo social con las personas mayores*. Barcelona: Paidós.
- Belart, A y Ferrer, M. (2003). *El ciclo de la vida. Una visión sistémica de la familia*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Bertrando, P y Toffaneti, D. (2004). *Historia de la Terapia Familiar. Los personajes y las ideas*. Barcelona: Paidós.
- Berg, I.K. (1989). Of visitors, complainants and customers: Is thee really such thing as resistance? *Family Therapy Networker*, 13 (1), 21.
- Bernler, G. y Johnsson, L. (1997). *Teoría para el Trabajo Psicosocial*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Beyebach, M., Moretón, A., Palenzuela, D y Rodríguez, J. (1996). Research on the process of solution –focuset brief therapy. En *Handbook of solution –focuset brief therapy* (pp. 299-335). San Francisco: Jossey-Bass.
- Beyebach, M., Rodriguez-Sanchez, M.S., Arribas de Miguel, J., Herrero de Vega, M.,Hernandez,C. y Rodriguez-Morejon, A. (2000) “Outcome of solution-focused therapy at the University Family Therapy Center”, *Journal of Systemic Therapies*,19(1), (pp.116-129). Hincks-dellcrest Institute: Toronto.
- Beyebach, M. (2006). *24 ideas para una psicoterapia breve*. Barcelona: Herder.
- Biestek, F. (1966). *Las relaciones de casework*. Madrid: Aguilar.
- Bolaños, I.(2006). *La mediación familiar: una aproximación interdisciplinar*. Barcelona:Ed. Trea.
- Bolaños, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados*. Madrid: Ed. Madrid.

- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del Desarrollo Humano*. Barcelona: Paidós.
- Campanini, A. y Luppi, F. (1991). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós.
- Campos, J.F. (1990). Modelo sistémico: Trabajo Social *versus* Terapia Familiar, un falso debate. *En Actas del VII Congreso Estatal de Trabajo Social*, pp. 502-514. Sevilla: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social de España.
- Campos, J.F. (2007). *Problemas y contextos en la práctica del Trabajo Social*. Manuscrito no publicado. Universidad de las Islas Baleares.
- Cancrini, L. (1982) *Quei temerari sulle macchine volanti*. Roma: Nuova Italia Scientifica (*Los temerarios en las máquinas voladoras*. Buenos Aires: Nueva Visión, 1992).
- Cancrini, L. (1994). *Viva Palermo, Viva*. Roma, Nuova Italia Scientifica.
- Cardona, J. (2008). *Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema*. N°A. Registral 00/2008/5206. RCPI. Ministerio de Cultura, Madrid
- Cardona, J. y Campos, J. F. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia, Vol. IX, Núm. 2, pp. 17-35*.
- Carpenter, J y Treacher, A.(1993). *Problemas y soluciones en terapia familiar y de pareja*. Barcelona: Paidós.
- Casement, P. (1989). *Apprendere dal paziente*. Milán: Raffaello Cortina.

- Cifre, E; Montaña, J.; Munar, A. y Socias, M. (2006). *Les competències genèriques i els titulats universitaris a les Illes Balears Publicació* Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Cirillo, S. (1994). *El cambio en contextos no terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- Coleman, S. (1983). A case of non treatment of a non-problem problem. *Journal of Estrategic and Sistemic Therapies*, 2, pp. 62-66.
- Coletti, M. y Linares, J.L. (Comp.). (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*. Barcelona: Paidós.
- Colom, D. (2008). *El Trabajo Social Sanitario*. Madrid: Siglo XXI
- Conselleria d'Afers Socials Promoció i Immigració (2009). *Enquesta als professionals dels serveis comunitaris bàsics de les Illes Balears*. Palma de Mallorca: Govern de les Illes Balears, Direcció General de Planificació i Formació de Serveis Socials.
- Consejería de Salud y Servicios Sociales (2003). *Programa de trabajo social y apoyo a la dinámica y estructura familiar*. Logroño: Gobierno de la Rioja, Dirección General de Servicios Sociales.
- Conferencia de Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social y Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2007, Septiembre). *Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social*. Barcelona.
- D'Adda, L. y Gallione, C. (1983). Contesti e richieste di prestazione nella pratica del Servizio Sociale. *Prospettive Sociali e Sanitarie* 21, pp. 7-11.
- Dal Pra Ponticelli, M. (1987). *Modelos teóricos en trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.

de Shazer, S. (1988). *Clues: Investigating solutions in brief therapy*. New York: W.W. Norton.

de Shazer, S. (1992). *Claves en Psicoterapia Breve. Una teoría de la solución*. Barcelona: Gedisa.

DeJong, P. y Hopwood, L. (1996). Outcome research on treatment conducted at the Brief Family Therapy Center, 1992-1993. En S.D. Millar, M. Hubble y B. Duncan, (Eds). *Handbook of solution-focused brief therapy* (pp.299-335). San Francisco: Jossey-Bass.

De la Red, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: S. XXI.

Du Ranquet, M. (1995). *Los modelos en Trabajo Social*. Madrid: Ediciones S.XXI.

Egan, G. (1982). *The Skilled Helper. Model, Skills, and Methods For Effective Helping* (2º ed.) Monterrey, Ca: Brooks Cole, pp.162. Citado en Madrid, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda* (p.529). Bilbao: Desclée de Brouwer.

Escartín, M. J., Suarez, E. y Palomares, M. (1997). *Trabajo Social con individuos y familias*. Alicante: Aguaclara.

Escudero, V. y López, S. (2003). *Familia, Evaluación e Intervención*. Madrid: Editorial CCS.

Escudero, V. y Friedlander, M. (2003) El sistema de observación de la alianza terapéutica en intervención familiar (SOATIF): desarrollo transcultural, fiabilidad y aplicaciones del instrumento. *Mosaico*, (pp.32-36).

Fernández, J. (1997). *La supervisión en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.

Fernandez, T. (Ed.), (2005). *Trabajo Social con Casos*. Madrid: Alianza Editorial.

- Fernández, A. y Rodríguez, B. (2002). *Habilidades de entrevista para psicoterapeutas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Ferraresi, P. (1970). Psicoterapia, pedagogía y fisioterapia. *Seminario de Psiquiatría Comunitaria y Socioterapia*, 4, pp. 56-78.
- Festinger y Katz (1992). *Los Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Paidós
- Fishman, H. C. (1994). *Terapia Estructural Intensiva. Tratamiento de familias en su contexto social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- FITS (2000). *Definition of Social Work*. International Federation of Social Workers, Canadá, en <http://www.ifsw.org/> (recuperado el 25 de mayo de 2011).
- Frank, J. (1985). Therapeutic components shared by all psychotherapies. En Mahoney, M. y Freeman, A. (Eds), *Cognition and Psychotherapy*. New York: Plenum.
- Friedlander (1961). *Dinámica del Trabajo Social*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Friedlander, M., Escudero, V. y Heatherington, L. (2009). *La alianza terapéutica*. Barcelona: Paidós.
- García Jimenez, E. (1994). Investigación etnográfica. En García Hoz, V. (Comp). *Problemas y métodos de investigación en educación*. Madrid: Rialp
- Gaviria, M. (1995). *El Caso Individual. El Diagnóstico Social. Textos Seleccionados*. Madrid. Talasa.
- Gingerich W. y Eisengart, S. (2000). Solution focused brief therapy: A review of outcome research, *Family Process*, 39 (4), pp. 477-98.

- González Calvo, V. (2003). La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 61, 63-86.
- Gordon, D. y Meyers-Anderson, M. (1981). *Phoenix: Therapeutic Patterns of Milton Erickson*. Cupertino: Meta.
- Guinot, C. (Coor.). *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Haley, J. (1985). *Terapia para resolver problemas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hamilton, G. (1940). *Theory and Practice of Social Work*. Nueva York: Columbia University Press. (Traducción castellana: (1962). *Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos*. México: Prensa Médica Mexicana).
- Hollis, F. (1949). *Casework: A Psychosocial Therapy*, Nueva York: Random House.
- Howe, M y Schuerman, J. (1974). Trends in the Social Work literatura: 1957-72. *Social Service Review*, 48(2), pp. 279-285.
- Hull, G. (1990). *Social Work Internship Manual*. Wisconsin: University of Wisconsin - Eau Claire.
- IASSW (2001). Definición internacional de Trabajo Social, en <http://www.iassw-aiets.org/> (recuperado el 25 de mayo de 2011).
- IBESTAT (2007). *Les Illes Balears en cifres 2007*. Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació. Palma de Mallorca: Govern de les Illes Balears.
- Imbre-Black, E (2000). *Familia y sistemas amplios*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Imber Coppersmith,E. (1982) Family therapy in a public school system. En Gruman, A. (Ed.) *Questions and answers in the practice of family therapy*, vol. 2. New York: Brunner/Mazel.
- Ituarte Tellaache, A, (1992). *Procedimiento y proceso en el Trabajo Social Clínico*. Madrid: Siglo XXI.
- Johnson,M.(1987). *The body in the mind*. Chicago: University of Chicago Press
- Kiser, D. (1988). A follow-up study conducted at the Brief Family Therapy Center. En Lipchik, E. *Terapia centrada en la solución: más allá de la técnica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Kisnerman, I N. (1989). *Pensar el Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- Kuhn,T. (1962). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica
- Lamas,C.(1997). Los primeros contactos. En Coletti,M. y Linares, J. (Comp). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*, (pp.83-124). Barcelona: Paidós.
- Lees, R. (1971) Social Work 1925-50: the case for reappraisal. *British Journal of Social Work* 1(4), pp. 371-380.
- Lipchik, E. (2004). *Terapia centrada en la solución: más allá de la técnica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- López, S. y Escudero.A. (2003). *Familia, evaluación e intervención*. Madrid: Ed.CCS.
- Loriedo,C., Trasarti,W. (1985). Devono proprio fare una terapia familiare: il problema dell'inviante e le sue soluzioni. En Lupoli, A. (Comp), *La prospettiva relazionale nelle istituzioni e nei servizi territoriali*, (pp. 33-41). Milano: Masson.

Luhmann, N.(1993). *Teoría política en el Estado del Bienestar*. Madrid: Alianza Editorial.

IFSW (2000). *Minutes of the IFSW General Meeting 2000*. Montreal: IFSW

Mahoney, M. (2005). *Psicoterapia constructiva*. Barcelona: Paidós.

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

Mckeel, A.(1996). A Clinician'n guide to research on solution-focused brief therapy. En Millar, S., Hubble, M y Duncan,B. (Eds.). *Handbook of solution – focuset brief therapy* (pp. 251-272). San Francisco: Jossey-Bass.

Metcalf, L. (1996). What Works in solution-focused brief therapy: A qualitative análisis of client and therapist perceptions. En Millar, S., Hubble, M. y Duncan, B. (E d s .) . *Handbook of solution –focuset brief therapy*, (pp. 335-351). San Francisco: Jossey-Bass.

Midori, S. y Brown, J. (1998). *La práctica de la Terapia Familiar. Elementos clave en diferentes modelos*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Miller, S. y Berg, I.K. (1991). Working with the problem drinker: A solution-focused approach. *Arizona Counseling Journal*, 16, pp. 127-149.

Miller, W. y Rollnick, S. (1999). *La entrevista motivacional. Preparar para el cambio de conductas adictivas*. Barcelona: Paidós.

Minuchin, S. (1974). *Familias y Terapia Familiar*. Madrid: Gedisa.

Minuchin,S. y Fishman,H.(1981). *Family Therapy Techniques*. Cambridge: Harvard University Press.

Miranda, M. (2004). *De la Caridad a la Ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira Editores.

- Moix,M. (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Trivium.
- Montaño, J; Palmer, A. y Palou, M. (2008). *Les competències transversals a l'educació superior: una visió acadèmica*. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Morán,J.M. y Gómez,A.M.(2004). *Intervención metodológica en Trabajo social: estrategias de intervención y contexto en Trabajo Social*. Zaragoza: Certeza.
- Morawetz,A. y Walker, G. (1983). *Brief Therapy with single parent families*. New York: Brunner/Mazel.
- Morris,G.yWynne,L.(1965) Schizophrenic Offspring and Parental Styles of Communication. *Psychiatry*, 28, pp. 47-65.
- Nardona,G. y Portelli, C. (2006). *Conocer a través del cambio*. Basrcelona: Herder.
- O'Hanlon,B. (1993). *Raíces profundas. Principios básicos de la terapia y de la hipnosis de Milton Erikson*. Barcelona: Paidós.
- O'Hanlon,B. (2001). *Desarrollar posibilidades*. Barcelona: Paidós.
- O'Hanlon, B.y Weiner-Davis,M. (1990). *En busca de soluciones*. Barcelona: paidós.
- Orlinsky, D, Grawe, K y Parks, B (1994). Process and outcome in psychotherapy. En Bergin, A y Garfield,S. (Eds). *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*,4ª edición. New York: Wiley and Sons.
- Palmer, A. (1996). *El análisis de las tablas de contingencia bivariantes*. Colección materiales didácticos, 15. Serie Metodología. Palma: Universidad de las Islas Baleares.

- Patton, M. (1990). Evaluación cualitativa y métodos de evaluación. En Rodríguez, G., Gil F.J. y García, J.E. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Pastor, G. (2000). *Manual de Psicología Social Sistemática*. Salamanca: Universidad Pontificia.
- Payne, M. (2002). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Madrid: Paidós.
- Pearson, G. (1975). *The Deviant Imagination: Psychiatry, Social Work and Social Change*. London: MacMillan.
- Pérez de Ayala, E. (1999). *Trabajando con familias. Teoría y práctica*. Zaragoza: Libros Certeza y Consejo General de Colegios de Trabajo Social de España.
- Perlman, H. (1960). *Social Casework*. Chicago: University of Chicago. (El trabajo social individualizado. Madrid: Rialp, 1980).
- Quintero, A. (1997). *Trabajo Social y procesos familiares*. Buenos Aires: Humanitas
- Ransom, D, (1982). Resistencia: ¿Generada por el terapeuta o la familia? En Carpenter, J y Treacher, A.(1993). *Problemas y soluciones en terapia familiar y de Pareja*. Barcelona: Paidós.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española*, 22ª Edición: Madrid. Versión digital: <http://buscon.rae.es/draeI/> , recuperado el 2 de febrero de 2010.
- Real Decreto 1431/1990, de 26 de octubre, por el que se establece el Título Universitario oficial de Diplomado en Trabajo Social y las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención de aquél. Boletín Oficial del Estado, núm. 278 de 20 de noviembre de 1990.

- Reynolds, B. (1942). *Learning and teaching in the practice of the social casework*. New York: Rinehard and Company.
- Richmond, M.E. (1922). *What is Social case work?* New York: Russell Sage Foundation.
- Richmond, M.E. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation. (Traducción al castellano: *Diagnóstico social*. Madrid: Consejo General Diplomados en Trabajo Social).
- Ríos, J.A. (2005). *Los ciclos vitales de la familia y de la pareja. Crisis u oportunidades*. Madrid: Ed. CCS
- Ripoll-Millet, A. (2001). *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona: Paidós
- Robinson, V. (1930). *A changing psychology in social casework*. Philadelphia: Pennsylvania School of Social Work.
- Rogers, C. (2000). *El proceso de convertirse en persona: mi técnica terapéutica*. Barcelona: Paidós
- Rossell, T. (1989). *La entrevista en el Trabajo Social*. Barcelona: Euge.
- Satir, V. (1986). *Psicoterapia familiar conjunta*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Selekman, M. (1996). *Abrir caminos para el cambio*. Madrid: Editorial Gedisa.
- Selvini Palazzoli M., Boscolo L., Cecchin G., Prata G. (1980). Ipotizzazione, circolarità, neutralità: tre direttive per la conduzione di seduta. *Terapia Familiare*, 7, pp. 7-19.
- Selvini, M. (1989). *Los juegos psicóticos en la familia*. Barcelona: Paidós.
- Selvini, M. (1990). *Cronaca di una ricerca*. Roma: Nuova Italia Scientifica.

Sluzki, C. (2011). *La presencia de la ausencia*. Barcelona: Gedisa.

Suarez, M. (1996). *Mediando. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós

Suarez, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Barcelona: Paidós.

Stirling, H. (1994). *El individuo en el sistema*. Barcelona: Herder.

Subirats, J. (Coord.).(2007). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Taft, J. (1944). *A functional boarding in the Social Case Work* . Philadelphia:University of Pennsylvania Press.

Taylor, S.J. y Bogdan.R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

Towle, C. (1954). *The learner in education for the professions*. Philadelphia:University of Pennsylvania Press.

Tuerlinckx, J. (1973). *La asistencia social individualizada*, 3ª Edición. Madrid: Aguilar.

Vélez, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Von Schlippe, A. y Schwitzer, J. (2003). *Manual de terapia y asesoría sistémicas*. Barcelona: Herder

Wampold, B. (2001). *The great psychotherapy debate. Models, methods and findings*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Watzlawich. P., Beavin, J. y Jackson, D. (1971). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. 1ª Edición, Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.

Watzlawick, P., Weakland, J. y Fish, R. (1995). *Cambio*. Barcelona: Herder.

Woodroffe, K. (1962). *From Charity to Social Work*. Londres: Routledge and Kegan Paul.

White, M. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós

White, M. (2002). *Reescribir la vida*. Barcelona: Gedisa.

White, M. (2002). *El enfoque narrativo en la experiencia de los terapeutas*. Barcelona: Gedisa.

White, M. y Epston, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.

Zastrow, C. (2008). *Trabajo Social con Grupo*. Madrid: Paraninfo.

Anexo 1

Documentos de presentación de la investigación



**Universitat de les
Illes Balears**

Benvolguts/des companys/es

Som na Josefa Cardona i em dirigeixo a vosaltres, Treballadors i Treballadores Socials d'Atenció Primària, per sol·licitar la vostra col·laboració a "*L'Estudi sobre els primers contactes de la relació d'ajuda entre el Treballador/a Social i la persona o família*"

Aquest estudi constituirà la primera part de la Tesi Doctoral que estic elaborant. La Tesi està dirigida per la Dra. Margalida Gili, professora de la UIB, i la Dra. Annamaria Campanini, de la Universitat de Parma (Itàlia), i s'enmarca en una de les línies el grup d'investigació "*Conflicte, Canvi i Treball Social*" de l'Àrea de Treball Social i Serveis Socials de la UIB.

Sé que teniu un volum de feina important i pensant en això he plantejat el document. Es tracta d'omplir un inventari amb creus sobre el grau d'aplicació i d'importància que vosaltres li doneu a cada variable que es presenta .

La decisió de participar en la recerca és voluntària i anònima. El temps que vos pot dur emplenar-ho es més o manco d'una hora. Jo vendria el dia de la reunió d'equip o un altre que em proposassi i vos explicaria el que es demana, com emplenar-ho i el mateix dia ho recolliria.

Als Treballador i Treballadores Socials participants se'ls donarà a conèixer els resultats de la recerca i esper que això pugui contribuir a establir ponts de diàleg i coneixement

Crec que la vostra experiència i els vostres coneixements sobre aquest tema son fonamentals per complementar l'estudi del Treball Social de Casos, per aquest motiu us deman la vostra ajuda i col·laboració.

Ben prest hem posaré en contacte amb vosaltres telefònicament per concretar l'encontre. Vos vull agrair de manera anticipada l'esforç que sé que això representa.

Moltes gràcies.

Cordialment

Josefa Cardona Cardona

Diplomada en Trabajo Social

Tel.971.17.27.97

E-mail: jp.cardona@uib.es



Inventario sobre la construcción de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y el Cliente (persona o familia) durante la fase de estudio y evaluación de la situación - problema

Apreciado/a colega,

El motivo de la presente es para solicitar tu colaboración en el *“Estudio sobre la construcción de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y el cliente (persona o familia) durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema ”*. Este estudio forma parte de mi Tesis doctoral dirigida por la Doctora Margalida Gili (UIB) y la Doctora Anna M^a Campanini (Universodad de Parma)y se enmarca en una de las líneas de trabajo del grupo de investigación *“Conflicto ,Cambio y Trabajo Social”* del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la UIB.

El inventario está construido sobre tres bases. La primera, consistente en un estudio riguroso de las fuentes teóricas sobre los primeros contactos en la relación de ayuda; la segunda se basa en el análisis de nuestra práctica profesional y la última en la observación directa de la practica de los primeros encuentros en cuatro servicios sociales durante los años 2006 y 2007.

La investigación tiene dos objetivos:

- 1. Conocer el grado de importancia que los Trabajadores Sociales conceden a los diferentes puntos contemplados en el Inventario y en que medida aplican cada punto de dicho protocolo .**
- 2. Establecer relaciones entre el papel que juega el contexto laboral (meta-contexto) , la formación y el desarrollo profesional en las respuestas obtenidas del inventario**

La población a la que se dirige el estudio es la totalidad de los Trabajadores Sociales que intervienen en Trabajo Social de Casos pertenecientes a los Servicios Sociales de Atención primaria de ámbito municipal de les Illes Balears.

El inventario y la encuesta son anónimos y voluntarios. Para garantizar el anonimato en el tratamiento de los datos, la información se agrupará en base a tres criterios: isla de referencia, tamaño del municipio, centralidad o periferia del servicio. De esta manera aseguramos la imposible identificación de cualquier Unidad o Servicio en particular.

Tengo la certeza que en la práctica cotidiana del Trabajo Social existen experiencias en donde se aplica en mayor o menor medida el procedimiento aquí expuesto de forma detallada.

Es por ello que solicito tu colaboración. El tiempo aproximado para rellenar el inventario y la encuesta es, aproximadamente, de una hora. Asumo el compromiso de compartir contigo los resultados del estudio esperando que ello pueda contribuir a establecer puentes de diálogo y conocimiento entre el área de Trabajo Social y Servicios Sociales (UIB) y los profesionales del Trabajo Social , sobre nuestra disciplina, nuestra profesión y las prácticas que se desarrollan.

Muchas gracias por tu colaboración.

Josefa Cardona Cardona

Diplomada en Trabajo Social y Licenciada en Psicología
Profesora Titular del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la UIB
Tel. 971 17 27 97 E-mail : jp.cardona@uib.es

ANEXO 2.

INVENTARIO

*Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador Social y el cliente
(persona o familia) durante la fase de estudio y evaluación de la situación-problema*

JOSEFA CARDONA, 2008

A CONTINUACIÓN PRESENTAMOS UN CONJUNTO DE ENUNCIADOS, PARA SU VALORACIÓN, EN DOS DIMENSIONES: EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y EL NIVEL DE REALIZACIÓN. PUEDES VALORAR CADA UNO DE LOS ENUNCIADOS DEL 1 AL 5:

	NIVEL DE IMPORTANCIA
1	NINGUNO
2	POCO
3	SUFICIENTE
4	BASTANTE
5	MUCHO

	NIVEL DE REALIZACIÓN
1	NUNCA
2	ESPORÁDICO
3	FRECUENTE
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

**Te rogamos que cumplimentes cada casilla con una X asignándole uno de los valores predeterminados en los cuadros superiores.
Muchas gracias.**

1. Acogida inicial		Importancia					Realización				
1	Salir al encuentro de la persona o familia para recibirla	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Presentación recíproca entre Trabajador Social y el cliente o familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Mirar a los ojos y /o dar la mano y /o invitar a tomar asiento	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Ofrecer agua ,infusión	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Dirigirse a la persona o a los miembros de la familia por sus nombres	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Realizar una breve explicación sobre la función del servicio y en qué consiste nuestro trabajo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Introducir algún comentario informal antes de dar paso a exponer los motivos por los que han acudido	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Manifestar interés por lo que nos comentan y mostrar satisfacción en que la persona o familia hayan podido llegar al servicio	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2. Escucha y ubicación de la demanda		Importancia					Realización				
10	Reconocer los esfuerzos que la persona o la familia ha tenido que poner en marcha para solicitar ayuda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Activar la disposición para prestar atención, interés y motivación para recibir la demanda (escucha activa)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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 sí)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Con actitud receptiva, clarificar las palabras o contenidos que no entendemos del relato que exponen las personas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Mostrar comprensión empática ante la situación expuesta y respeto incondicional hacia la persona	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Identificar las singularidades y necesidades del grupo de población al cual pertenece la persona o familia que presenta la demanda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2. Escucha y ubicación de la demanda		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Conocer qué miembros de la familia saben que se está planteando dicha demanda y qué opinan de ello	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Entender en qué desean ser ayudados y cómo han pensado que se concrete la ayuda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Valorar y distinguir el tipo de actitud o motivación con el que la persona o familia formula la demanda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Conocer si la persona o familia está recibiendo ayuda de otros servicios o si la recibió en el pasado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	En caso de una derivación: Evaluar las informaciones que nos llegan procedente de otros profesionales o de personas próximas a la familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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..)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2. Escucha y ubicación de la demanda		Importancia					Realización							
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	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5

3. La comprensión de la situación problema		Importancia					Realización							
35	Establecer un diálogo relacional entre la persona o la familia 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	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
3.1. Área personal -relacional		Importancia					Realización							
37	Ubicar a la persona en su situación : visualizar a la persona en su núcleo familiar y social de referencia	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
38	Demostrar interés en conocer a los miembros de la familia para facilitar la comprensión de la situación	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5

3. La comprensión de la situación problema		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Conocer la atribución que la persona o familia tiene sobre su situación (locus de control interno / externo)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	Detectar los factores estresantes de la situación, así como el ciclo vital que atraviesan y reflexionar con ellos como lo están gestionando	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
46	Valorar con la persona o familia cómo eran las cosas antes de que apareciera el problema	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
50	Transmitir verdadero interés no sólo en su problema sino también en sus competencias y puntos fuertes como personas (joining)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
51	Distinguir entre un funcionamiento patológico, uno disfuncional y una etapa crítica que la persona o familia está atravesando	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
52	Identificar comportamientos y/o situaciones de riesgo y de protección que esté viviendo la persona o familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3. La comprensión de la situación problema		Importancia					Realización				
54	Valorar con la persona o familia sus expectativas de éxito y de fracaso frente a la situación planteada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
55	Transmitir esperanza: Ayudar a la persona o familia a visionarse en un futuro donde el cambio ha sido posible	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
57	Conocer el grado de implicación y motivación que presenta la persona o familia para hacer frente a la situación- problema	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
60	Analizar la situación personal-relacional para permitir al Trabajador Social comprender, y a la persona 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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. II. Área ecológico - relacional		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
62	Valorar el grado de influencia de los elementos relacionados con el contexto ambiental, cultural y social de la situación problema planteada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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...)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
64	Identificar cuantos y cuáles son los sistemas profesionales y personas significativas (SMAF) vinculados con el caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3. La comprensión de la situación problema		Importancia					Realización				
65	Saber cuanto tiempo llevan trabajando en el caso, la frecuencia de contactos y el vínculo actual de su relación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
67	Clarificar cual es nuestro papel en la red asistencial que esta actuando en el caso	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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 los recursos para diferentes tipos de necesidades..	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3. La comprensión de la situación problema		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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 .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. III .Área económico - laboral											
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.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

DESCANSO

4. El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo		Importancia					Realización				
84	Conjuntamente con la persona o familia, concretar las áreas en que valora necesaria nuestra ayuda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
88	Definir los objetivos de forma congruente con el contexto relacional acordado con la persona o familia y en el marco del servicio en donde se ubica la ayuda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
89	Definir los objetivos de forma que la responsabilidad y la competencia en los logros sean atribuidas a la persona o familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
90	Diferenciar los objetivos a alcanzar para cada nivel de intervención (individual, familiar, parental, filial, conyugal, grupal o comunitario)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
92	Reconocer el esfuerzo que se está realizando para definir los objetivos, las áreas, las prioridades	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
99	Conocer que la actitud positiva del Trabajador Social es fundamental para que el acuerdo sea constructivo (auto-conocimiento)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
101	Acompañar a la persona o familia en el proceso de cambio otorgándole la responsabilidad y el poder para lograrlo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

5. Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
104	Activar el principio de individuación: reconocer y comprender las singularidades de cada persona y familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

5. Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros		Importancia					Realización				
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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,se 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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	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...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

6. Construir una alianza de ayuda		Importancia					Realización				
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

6. Construir una alianza de ayuda		Importancia					Realización				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
112	Generar confianza en la relación de ayuda: la motivación para el cambio y la cooperación en la relación de ayuda es mutua	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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 .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

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	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
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)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
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...?.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
135	Acompañar y despedirse cordialmente de la persona o familia	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
137	Auto-evaluar la intervención y planificar el nuevo encuentro	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

Todas las denominaciones referidas a personas, figuras profesionales, así como cualquier otra que aparezca en género masculino o femenino, deberán entenderse referidas al género masculino o femenino, según el sexo del titular del cual se trate.

Anexo 3

Cuestionario

I. Ubicación	
<p>1. Ubicación por isla y nº de habitantes</p> <p><i>Marque con un círculo lo que proceda</i></p>	<p>Isla de : 1. Mallorca 2. Menorca 3. Eivissa y Formentera</p> <p>Nº de habitantes del municipio :</p> <p>1. Menos de 5.000 H.</p> <p>2. Entre 5.000 y 20.000 h.</p> <p>3. Más de 20.000 H</p>
<p>2. Centro de SS.SS / UTS</p>	<p>1. UTS Centralizada 2. UTS Periférica</p>
<p>3. Tipo/s de programa/s en el cual se ubica:</p> <p><i>Marque con un círculo lo que proceda</i></p>	<p>1. Información y orientación</p> <p>2. Ayuda a domicilio y otros apoyos a la unidad de convivencia</p> <p>3. Alojamiento alternativo</p> <p>4. Prevención e inserción social</p> <p>5. Cooperación social y fomento de la solidaridad</p> <p>6. Otros (indique cuál)</p> <p>.....</p>
<p>4. El Centro de servicios sociales en el cual usted se ubica, enmarca su diseño de Intervención en uno o varios modelos de Trabajo Social reconocidos.</p> <p><i>Marque con un círculo lo que proceda</i></p>	<p>1. El servicio NO enmarca su diseño de intervención en ningún modelo</p> <p>2. El servicio SI enmarca su diseño de intervención en uno o varios modelos</p> <p>3. El servicio NO enmarca su diseño de intervención en ningún modelo PERO YO PERSONALMENTE SI</p> <p>Identifica cuál/es :</p> <p>3.1. Ecológico-sistémico</p> <p>3.2 Modelo de resolución de problemas</p> <p>3.3. Modelo centrado por objetivos o en la tarea</p> <p>3.4 Modelo centrado en la solución</p> <p>3.5 Modelo de crisis</p> <p>3.6 Modelo comunicacional-interaccional</p> <p>3.7 Modelo psicodinámico</p> <p>3.8 Modelo cognitivo-conductual</p> <p>3.9 Otros (indique cuál).....</p>

I. Ubicación	
<p>5. Supervisión, apoyo, seguimiento de casos</p> <p><i>Marque con un círculo lo que proceda</i></p>	<p>El centro de servicios sociales contempla en su programación la supervisión y/o el apoyo del trabajo</p> <p>1. NO 2. SI</p> <p>2.1. Supervisión administrativa</p> <p>2.2. Supervisión de la práctica de casos</p> <p>2.3. Espacios de coordinación , apoyo y seguimiento de casos</p> <p>2.4 . Figura o cargo que realiza dicha supervisión.....</p> <p>Estos espacios contribuyen a :</p> <p>2.3.1 Construir un equipo de apoyo y sostén</p> <p>2.3.2 Mantenerse informado</p> <p>2.3.3 Compartir y reflexionar sobre las practicas realizadas</p> <p>2.3.4 Identificar y generar buenas prácticas</p> <p>2.3.5 Introducir un tiempo para pensar antes de intervenir</p>
<p>6. Marcas de Contexto Institucionales</p> <p><i>Marque con un círculo, solo lo que proceda</i></p>	<p>1. Identifique y señale las marcas de contexto que emite el centro o la UTS:</p> <p>1.1 Existe un tiempo de atención y un tiempo de reflexión pautados y reconocidos</p> <p>1.2. El Trabajador Social no ofrece una ayuda inmediata (prestación, ayuda orientación...) si antes no ha comprendido la naturaleza de la situación</p> <p>1.3 El estudio de la situación no es necesario para gestionar cualquier ayuda material o económica, orientación o asesoramiento concreto</p> <p>1.4. Las demandas de ayudas puntuales son valoradas y acordadas en cada caso con el equipo de trabajo</p> <p>1.5 Las demandas de ayudas puntuales pueden ser o son otorgadas en el primer encuentro,</p> <p>1.6. El profesional que atiende a la persona o familia en el primer contacto necesita de una “escucha especializada “</p> <p>1.7 El primer encuentro con la persona o familia en el centro es valorado y atendido por un Trabajador Social</p> <p>1.8 Las primeras demandas referidas a información, pueden ser atendidas desde un marco administrativo (Auxiliar informador)</p> <p>1.9 Se prima el Trabajo Social individual al Trabajo Social con la familia</p> <p>1.10 Se prima las intervenciones en gestión de recursos derivadas de un contexto asistencial, a las intervenciones de apoyo presentes en contextos de asesoramiento, mediación...</p> <p>1.11 Se prima la estandarización de la información en la construcción del diagnóstico social-relacional en un formato pre-establecido</p> <p>1.12 Se reconoce y valora como práctica del Trabajador Social, la elaboración de informes diagnósticos, complementarios al modelo estandarizado</p>

II Organización del servicio	
<p>1. El servicio cuenta con :</p>	<p>1. Organigrama funcional aprobado por algún órgano de gobierno o reconocido en plantilla.</p> <p>1.1 Si 1.2 No</p> <p>2. Reglamento de funcionamiento interno del servicio</p> <p>2.1 Si 2.2 No</p> <p>3. Dicho reglamento facilita y promueve el desarrollo de buenas prácticas en Trabajo Social</p> <p>3.1 SI 3.2 NO</p> <p>4. Otros reglamentos de funcionamiento:</p> <p>4.1. Del servicio de ayuda a domicilio 4.2. De las prestaciones económicas municipales 4.3. Del centro de día 4.4. Otros (especificar el tipo de servicio).....</p>
<p>2. Tipo de planificación que realiza el servicio</p>	<p>1. Planificación estratégica (a tres o cuatro años) 2. Planificación operativa (anual) 3. No se realiza una planificación</p>
<p>3. Estudios sobre diagnósticos sociales</p> <p><i>Marque con un círculo lo que proceda</i></p>	<p>1. En los últimos tres años se han realizado estudios en el municipio centrados en la elaboración de diagnósticos sociales en relación a :</p> <p>1. NO 2. SI</p> <p>2.1 Dependencia 2.2 Inmigración 2.3 Mujer 2.4 Barreras arquitectónicas 2.5 Infancia 2.6 Familia</p> <p>3. Si la respuesta es afirmativa, señale la utilidad del estudio</p> <p>3.1 ha constituido la base para una planificación estratégica 3.2 Ha servido de fundamento para la creación de un servicio o acción 3.3 Ha servido para divulgar una situación 3.4 No ha sido útil</p>

III. Dotación del servicio	
1. Número de Trabajadores	<p>1 Señalar el número de Trabajadores del Servicio Social distribuidos entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Trabajadores Sociales..... 2. Educadores Sociales..... 3. Psicólogos 4. Pedagogos..... 5. Trabajadoras familiares..... 6. Administrativos..... 7. Auxiliares administrativos 8. Conserjes o auxiliares de recepción
2. Contratación externa de servicios	<p>1. Señalar los servicios subcontratados de que dispone :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Ayuda a domicilio 1.2 Centro de día 1.3 Comedor social 1.4 Educadores de calle 1.5 Actividades educativas 1.6 Trabajo Social de grupo 1.7 Otros (especificar)..... <p>2. Señalar el sistema de supervisión y seguimiento que mantiene con los servicios subcontratados :</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Supervisiones mensuales 2.2 Supervisiones cada.....meses 2.3 No se realiza una supervisión de la subcontrata <p>3. Figura o cargo que realiza dicha supervisión</p>

IV. Infraestructura del servicio	
1. Espacios de trabajo	<p>1. Dispone de espacios suficientes para la realización del trabajo social individual/familiar</p> <p>1.1 SI</p> <p>1.2 NO</p> <p>2. Los espacios permiten un trabajo confidencial (no son compartidos)</p> <p>2.1 SI</p> <p>2.2 NO</p> <p>3. Dispone de espacios apropiados para la realización del trabajo social de grupo</p> <p>3.1 SI</p> <p>3.2 NO</p>

V. Formación de base, revisión y actualización	
1. Universidad donde finalizó sus estudios	Universidad de(Código.....)
2. Año en que finalizó	19..... 20.....
3. Otras titulaciones	<p>1. Doctor/a en.....</p> <p>2. Licenciado/a en.....</p> <p>3. Diplomado/a en.....</p> <p>4. Máster en.....</p> <p>5. Experto/a en.....</p> <p>6. Especialista en.....</p> <p>7. Otras.....</p> <p>8. Actualmente está cursando.....</p>
4. Cursos de formación recibidos en los últimos 5 años	<p>1. N° de cursos (aproximado).....</p> <p>2. Expresión en horas de formación (total aproximado)</p>
5. Pertenencia y/o participación a algún grupo de investigación	<p>Forma parte de algún grupo de investigación</p> <p>1. NO</p> <p>2. SI</p> <p>2.1 Líneas de investigación</p> <p>a.....</p> <p>b.....</p> <p>c.....</p>

VI. Experiencia y desarrollo profesional	
1. Tiempo que lleva trabajando como Trabajador/a Social desde que finalizó sus estudios	1. Años 2. Meses
2. Tiempo que lleva trabajando en éste Servicio de Atención Primaria	1. Años 2. Meses
3. Tiempo de experiencia profesional en otros servicios distintos al de Atención Primaria	1. Años 2. Meses 3. Indique los tipos de servicios: 3.1..... 3.2..... 3.3.....
4. Desarrollo de tareas docentes <i>Marque con un círculo lo que proceda</i>	1. He impartido cursos, talleres o seminarios fuera del contexto de la Universidad 2. He impartido o colaborado en cursos, talleres o seminarios en el contexto de la Universidad: 2.1 A estudiantes 2.2 A profesionales 2.3 Tutorización de prácticas de estudiantes 3. Ejercer de supervisor de otros profesionales: 3.1 SI 3.1.1 Fuera de mi servicio 3.1.2 Dentro de mi propio servicio 3.2 NO
5. Reflexión de la propia práctica a través de la supervisión <i>Marque con un círculo lo que proceda</i>	1. Superviso mi propia práctica fuera del servicio donde trabajo: 1.1 Normalmente 1.2 En ocasiones puntuales 1.3. Nunca 2. Superviso mi propia práctica dentro del servicio donde trabajo: 2.1 Normalmente 2.2 En ocasiones puntuales 2.3. Nunca

VI. Experiencia y desarrollo profesional	
<p>6. Administración, gestión y responsabilidad ante la propia práctica</p>	<p>1. Entre 0 y 10, indique el grado de atribución personal ante los resultados (éxitos y fracasos)de la propia práctica</p> <p>2. ¿Se siente usted competente para desarrollar la práctica del Trabajo Social de Casos?</p> <p>2.1 Si, me siento competente</p> <p>2.1.1 Me siento competente y puedo desarrollar mis competencias profesionales en mi puesto de trabajo</p> <p>2.1.2 Me siento competente, sin embargo, la actual organización del servicio me dificulta o impide desarrollar plenas competencias profesionales</p> <p>2.2 No me siento competente debido a :</p> <p>2.2.1 Los encargos (programas) actuales del servicio superan mi capacidad de trabajo</p> <p>2.2.2 Mi formación es insuficiente para el desarrollo del Trabajo Social de Casos</p> <p>2.2.3 Mi experiencia profesional es todavía escasa</p> <p>2.2.4 Porque sufro el “síndrome de estar quemado”</p> <p>3. Solicita un feedback a sus usuarios/clientes, sobre la eficacia de su propia practica</p> <p>3,1 Nunca</p> <p>3.2 Esporádicamente</p> <p>3.3 Frecuentemente</p> <p>3.4 Casi siempre</p> <p>3.5 Siempre</p> <p>4. Recibe un feedback de su propia practica por parte de su equipo de trabajo</p> <p>4,1 Nunca</p> <p>4.2 Esporádicamente</p> <p>4.3 Frecuentemente</p> <p>4.4 Casi siempre</p> <p>4.5 Siempre</p> <p>5.En caso afirmativo</p> <p>5.1 por parte de mis superiores</p> <p>5.2 por parte de otros profesionales del Departamento</p>

SISTEMA DE RELACIÓN Y APOYO CON EL IMAS /CONSELL INSULAR / GOVERN BALEAR

VI. Apoyo exterior	
<p>1. Relación y apoyo recibido del IMAS / Consell Insular</p>	<p>1. Si, en la actualidad recibimos apoyo en :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Financiación 1.2 En la realización de proyectos preventivos (especificar el sector)..... 1.3 En la intervención individual/familiar de casos 1.4 En la planificación y gestión del servicio 1.5 En la supervisión del trabajo social 1.6 En la realización de estudios y análisis de la realidad social del municipio 1.7 En optimizar los recursos entre municipios pequeños y próximos 1.8 En actualizar la normativa e información que va surgiendo en relación a temas de actualidad útil para los servicios sociales municipales 1.9 En la formación de profesionales del Departamento 1.10 Otros (especificar): <p>2. No recibimos apoyo por parte del IMAS /Consell Insular</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 No recibimos apoyo por parte del IMAS / Consell Insular y no valoramos que sea necesario 2.2 No recibimos apoyo por parte del IMAS /Consell Insular y valoramos que es necesario concretamente en :
<p>2. Relación y apoyo recibido del Govern Balear</p>	<p>1. Si, en la actualidad recibimos apoyo en :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Financiación 1.2 En la formación de profesionales del Departamento 1.3 Otros (especificar): <p>2. No recibimos apoyo por parte del Govern Balear</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 No recibimos apoyo por parte del Govern Balear y no valoramos que sea necesario 2.2 No recibimos apoyo por parte del Govern Balear y valoramos que es necesario concretamente en :

Todas las denominaciones referidas a personas, figuras profesionales, así como cualquier otra que aparezca en género masculino o femenino, deberán entenderse referidas al género masculino o femenino, según el sexo del titular del cual se trate.