

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base



Noemi Bergantiños Franco

Cuaderno del Estudiante

CUADERNO DEL ESTUDIANTE

(Versión final tras la implementación)

Asignatura: Metodología cualitativa en investigación social

Curso: 2014/2015

Profesora: Noemi Bergantiños

Dpto. Sociología y Trabajo Social

Escuela Universitaria de Trabajo Social

Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea

ÍNDICE

1. ABP: METODOLOGIA, TEMARIO Y EVALUACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS, COMPETENCIAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE	6
3. METODOLOGÍA ABP	8
4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES	9
4.1. El problema estructurante.....	9
4.1.1. Actividad 0. Introducción al ABP.....	11
4.2. Primer subproblema.....	11
4.2.1. Diseño de actividades.....	11
4.3. Segundo subproblema.....	16
4.3.1. Diseño de actividades.....	16
4.4. Tercer subproblema.....	21
4.4.1. Diseño de actividades.....	22
4.5. Cuarto subproblema	23
4.5.1. Diseño de actividades.....	23
4.6. Problema final.....	25
4.6.1. Diseño de actividades.....	25

1. ABP: METODOLOGÍA, TEMARIO Y EVALUACIÓN

Durante las próximas semanas trabajaremos los temas indicados en la siguiente tabla utilizando la metodología de **Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)**. Se trata de una metodología que los/as estudiantes, de manera autónoma y cooperativa, tratarán de construir, guiados por la profesora, el conocimiento relacionado con la materia impartida. Así, en los temas a trabajar con ABP la profesora planteará una serie de problemas y preguntas a las que el alumnado deberá tratar de buscar una respuesta o solución, de manera que cada cual descubra qué recursos e instrumentos necesita para encontrar esa respuesta.

Instrumento de evaluación	Temas	Puntuación
Actividades y trabajos ABP	Tema 3: Técnicas documentales	6
	Tema 4: Técnicas narrativas	
	Tema 5: Técnicas de observación	
Examen escrito correspondiente al resto de temas		4

Para aprobar la asignatura es necesario aprobar ambas partes del sistema de evaluación. En las actividades que serán planteadas a través del ABP existen dos tipos de evaluación (una formativa y otra sumativa). La sumativa es aquella que implica un porcentaje de nota final (sobre el ABP), aunque es necesario apuntar que las actividades de evaluación formativa son imprescindibles para una correcta realización de las actividades de evaluación sumativa. Es decir, se trata de actividades que completan el proceso formativo del alumnado y que aportan el conocimiento adecuado para poder realizar las actividades.

En la siguiente tabla, se detallan las actividades a las que les ha sido asignada una determinada puntuación. Aún así, como ya ha sido dicho, el resto de actividades se contemplan como parte indispensable del proceso formativo y requisito para la realización correcta de las actividades con evaluación sumativa:

Fase de ABP	Actividad	Instrumento de evaluación ¹	Puntuación
SP1: ¿Qué son los servicios sociales de base, cuál ha sido su evolución y qué modelos y experiencias existen en los diferentes ámbitos territoriales?	5	Ficha registro fuentes	0,5 puntos
	7	Informe-resumen de la actividad 7	0,5 puntos
	8	Elaboración y entrega del mapa final	1 punto
SP2: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en la opinión personal de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?	4	Documento resumen	1,5 puntos
SP3: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en el discurso social de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?			
SP4: ¿Cómo es el funcionamiento habitual de un servicio social de base?	2	Cuaderno de notas	1,5 puntos
SP5: Sesión final de conclusiones	1	Documento resumen final	1 punto

Por último, en el siguiente cuadro se resumen el total de horas (presenciales y no presenciales) que supone la realización del total de las actividades previstas en cada uno de los subproblemas (sumativas y formativas):

Subproblemas	Total horas presenciales	Total horas no presenciales
SP1: ¿Qué son los servicios sociales de base, cuál ha sido su evolución y qué modelos y experiencias existen en los diferentes ámbitos territoriales?	9 h 40'	6h
SP2: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en la opinión personal de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?	5 h	5h
SP3: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en el discurso social de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?	2 h 40'	
SP4: ¿Cómo es el funcionamiento habitual de un servicio social de base?	3 h	4h
SP5: Sesión final de conclusiones	1h 40'	4h

¹ En esta tabla tan sólo se incluirán aquellas actividades cuya evaluación se ha definido como sumativa; quedan por tanto al margen otras actividades de evaluación formativa.

2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Para una mejor comprensión de los objetivos principales del trabajo con el ABP de esta parte del temario, conviene especificar cuáles son los objetivos de aprendizaje, las competencias de la asignatura y los resultados de aprendizaje que se prevén alcanzar. En el siguiente cuadro se recoge la relación de los temas seleccionados para aplicar el ABP (temas 3, 4 y 5) junto con las competencias específicas que serán trabajadas en cada uno de ellos (C2, C3, CM5 y CM8) y los resultados de aprendizaje esperados con las mismas (RA2, RA3, RA6 y RA7):

RELACIÓN DE TEMAS, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
Temas de la asignatura	Competencias	Resultados de aprendizaje
<p>T3: Técnicas documentales: la recopilación y análisis documental. Ventajas e inconvenientes. Muestreo.</p>	<p>Competencias específicas de la asignatura</p> <p>C2: Conocer el procedimiento para realizar un diagnóstico de cualquier fenómeno social (CG3)</p> <p>C3: Saber cómo se utilizan las diferentes técnicas de investigación para el análisis de la realidad social (CG3)</p>	<p>RA6: Diseña procesos de investigación social, aplicando metodologías cualitativas.</p>
	<p>Competencias de módulo</p> <p>CM5: “Conocer y aplicar las metodologías y técnicas de investigación social, de modo que le permita detectar necesidades sociales y prevenir problemas, carencias, deficiencias, rupturas, exclusiones, situaciones de dificultad o desamparo, así como valorar las oportunidades y fortalezas, debiendo conceder en este proceso una especial relevancia a la investigación acción participativa”</p> <p>CM8: “Reflexionar sobre temas relevantes, de índole social, científico y/o ético, buscar información, aplicar sus conocimientos, interpretar datos, emitir juicios, debatirlos en grupo, elaborar y defender argumentos y propuestas a problemas concretos, contemplando actuaciones responsables y acordes a los códigos de buenas prácticas, debiendo demostrar capacidad para comunicarlo de forma oral y escrita”.</p>	<p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan</p> <p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan</p>
	<p>Competencias específicas de la asignatura</p> <p>C3: Saber cómo se utilizan las diferentes técnicas de investigación para el análisis de la realidad social (CG3)</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p> <p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan.</p>
	<p>T4: Técnicas narrativas: las entrevistas personales, las entrevistas de grupo y grupos de discusión</p>	

<p>T5: Técnicas de observación: tipos y procedimiento</p>	<p>Competencias de módulo</p>	<p>códigos de ética y de buenas prácticas</p>
	<p>CM5: “Conocer y aplicar las metodologías y técnicas de investigación social, de modo que le permita detectar necesidades sociales y prevenir problemas, carencias, deficiencias, rupturas, exclusiones, situaciones de dificultad o desamparo, así como valorar las oportunidades y fortalezas, debiendo conceder en este proceso una especial relevancia a la investigación acción participativa”</p>	<p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan.</p> <p>RA3: Demuestra destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas.</p> <p>RA7: Resuelve casos prácticos, mostrando actitudes acordes a los códigos de ética y de buenas prácticas</p>
	<p>CM8: “Reflexionar sobre temas relevantes, de índole social, científico y/o ético, buscar información, aplicar sus conocimientos, interpretar datos, emitir juicios, debatirlos en grupo, elaborar y defender argumentos y propuestas a problemas concretos, contemplando actuaciones responsables y acordes a los códigos de buenas prácticas, debiendo demostrar capacidad para comunicarlo de forma oral y escrita”.</p>	<p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan.</p> <p>RA7: Resuelve casos prácticos, mostrando actitudes acordes a los códigos de ética y de buenas prácticas</p>
	<p>Competencias específicas de la asignatura</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
	<p>C3: Saber cómo se utilizan las diferentes técnicas de investigación para el análisis de la realidad social (CG3)</p>	<p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan.</p> <p>RA3: Demuestra destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas.</p> <p>RA7: Resuelve casos prácticos, mostrando actitudes acordes a los códigos de ética y de buenas prácticas</p>
	<p>Competencias de módulo</p>	<p>códigos de ética y de buenas prácticas</p>
<p>CM5: “Conocer y aplicar las metodologías y técnicas de investigación social, de modo que le permita detectar necesidades sociales y prevenir problemas, carencias, deficiencias, rupturas, exclusiones, situaciones de dificultad o desamparo, así como valorar las oportunidades y fortalezas, debiendo conceder en este proceso una especial relevancia a la investigación acción participativa”</p>	<p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan.</p> <p>RA3: Demuestra destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas.</p> <p>RA7: Resuelve casos prácticos, mostrando actitudes acordes a los códigos de ética y de buenas prácticas</p>	
<p>CM8: “Reflexionar sobre temas relevantes, de índole social, científico y/o ético, buscar información, aplicar sus conocimientos, interpretar datos, emitir juicios, debatirlos en grupo, elaborar y defender argumentos y propuestas a problemas concretos, contemplando actuaciones responsables y acordes a los códigos de buenas prácticas, debiendo demostrar capacidad para comunicarlo de forma oral y escrita”.</p>	<p>RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan.</p> <p>RA7: Resuelve casos prácticos, mostrando actitudes acordes a los códigos de ética y de buenas prácticas</p>	

Con el trabajo sobre estas competencias y temas se tratará de conseguir que los/as estudiantes sean capaces de definir y desarrollar prácticamente la selección y aplicación de las diferentes técnicas de investigación recogidas en el temario. Esta selección busca que el alumnado adquiera las destrezas básicas en el diseño y desarrollo de las competencias antes descritas y orientadas fundamentalmente a responder al problema estructurante definido. Así, aprenderán a recopilar la información necesaria para el diseño del diagnóstico, de los guiones de entrevistas en profundidad y grupos de discusión, las técnicas para realizar observación directa, etc. Por otro lado, el empleo de estas técnicas se realizará sobre una temática central en el trabajo social como es la situación de los servicios sociales de base.

Para una mejor comprensión de los resultados de aprendizaje indicados en la tabla anterior, éstos pueden concretarse de la siguiente manera:

- *RA2: Analiza la naturaleza de las relaciones entre profesionales y usuarios, potencialidades y dificultades que las marcan:* tanto a través del trabajo documental como con la realización de entrevistas en profundidad, grupos de discusión y observación recogidos en los temas seleccionados, el alumnado debe ser capaz de indagar, describir y analizar críticamente en la dimensión relacional del trabajo social; esto es, en las dinámicas, formas, potencialidades, etc. que marcan las relaciones entre quienes desempeñan profesionalmente el Trabajo social y quienes hacen uso de los servicios que éstos proporcionan.
- *RA3: Demuestra destrezas para establecer una relación empática y una comunicación efectiva con otras personas:* fundamentalmente a través de la realización de las entrevistas en profundidad y la modalidad de observación participante (aunque también en los grupos de discusión, aunque con menor intensidad) el alumnado debe adquirir las aptitudes suficientes para entablar una conversación suficiente para responder a los objetivos de investigación planteados.
- *RA6: Diseña procesos de investigación social, aplicando metodologías cualitativas:* mediante el trabajo documental el alumnado podrá acceder a la lectura, análisis y síntesis de diferentes proyectos y trabajos realizados previamente sobre la materia que investiga. Así, adquirirá un cierto bagaje para el diseño del trabajo de investigación que se le plantea.
- *RA7: Resuelve casos prácticos, mostrando actitudes acordes a los códigos de ética y de buenas prácticas:* la realización de las entrevistas en profundidad, grupos de discusión y observación permite que el alumnado encuentre respuestas a los problemas, casos de resolución concretos que se le han planteado investigar.

3. METODOLOGÍA ABP

A través de la metodología ABP y con los objetivos, competencias y resultados de aprendizaje antes descritos en el horizonte, las clases se estructurarán a partir de una serie de dinámicas en las que la gran mayoría de las actividades deberán ser realizadas en grupos de alrededor de 4 personas. Serán grupos dinámicos, en los que la participación de todas las personas que los

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

conforman resultará imprescindible y en los que, por lo tanto, el trabajo cooperativo resultará central. El ABP es una técnica didáctica que ha sido implantada con éxito en diferentes universidades, siendo las más reconocidas la de Maastricht en Holanda o McMaster en Canadá. Es un enfoque educativo orientado al aprendizaje y a la instrucción en el que los/as alumnos/as abordan problemas reales en grupos pequeños y bajo la supervisión de un/a profesor/a. Es un proceso centrado en el papel del alumno/a por lo que se espera que muestre conductas como la motivación, la disposición a trabajar en grupo, la tolerancia para enfrentarse a situaciones ambiguas, desarrollo de la imaginación y creatividad, pensamiento reflexivo, crítico, etc.

La dinámica de funcionamiento de estos grupos vendrá dada por la exigencia de cada una de las actividades previstas por la profesora, por lo que se recomienda una participación activa y constante en las clases para el adecuado trabajo de estos grupos.

4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1. EL PROBLEMA ESTRUCTURANTE

En este apartado se detallarán las actividades que conforman la materia que será impartida a través del ABP. Es importante explicar que estas actividades son formuladas a partir de un primer y central problema-pregunta con el que se da inicio al ABP. A este problema le llamaremos PROBLEMA ESTRUCTURANTE. El problema estructurante es una pregunta que resulta de un determinado escenario que plantea una serie de cuestiones a las que quiere hacerse frente. En nuestro caso, la situación o escenario ante el que nos encontramos es el que se define a continuación:

*Amaia Martín es graduada en Trabajo Social y desde hace un año trabaja en el **Observatorio de Asuntos Sociales** perteneciente al Dpto. de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. En los últimos años este Dpto. ha constatado el aumento de las intervenciones, la carencia de herramientas de actuación adecuadas y la crítica por parte de sus usuarios/as. Más exactamente, los/as responsables del Observatorio vienen mostrando su preocupación por el funcionamiento de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz por lo que han ordenado la elaboración por parte de los/as trabajadores/as del Observatorio de un estudio que analice su situación actual. Los objetivos principales de este estudio son elaborar un diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades de los servicios sociales de base y definir líneas de actuación y recomendaciones que permitan responder a los requerimientos identificados. Desde la*

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

dirección del Observatorio se ha dejado claro que para la elaboración de este trabajo es importante conocer de primera mano el funcionamiento de estos servicios sociales de base así como la opinión de expertos/as en la materia, del personal laboral y de los/as usuarios/as. Así, Amaia ha sido elegida para coordinar la realización y presentación final de este estudio.

A partir de este escenario con el que daremos inicio al ABP, el problema estructurante que plantearemos y que daremos forma a través de una pregunta, es el siguiente:

¿Cuál es la actual situación de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz?

La resolución del problema estructurante conlleva el desarrollo de los temas implicados que aparecen en el siguiente cuadro junto con los Subproblemas propuestos para la resolución del problema estructurante.

Subproblemas	Temas implicados
SP1: ¿Qué son los servicios sociales de base, cuál ha sido su evolución y qué modelos y experiencias existen en los diferentes ámbitos territoriales?	Técnicas documentales
SP2: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en la opinión personal de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?	Técnicas narrativas I: las entrevistas personales
SP3: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en el discurso social de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?	Técnicas narrativas II: los grupos de discusión
SP4: ¿Cómo es el funcionamiento habitual de un servicio social de base?	Técnicas de observación

Los subproblemas se concretarán en actividades que, introducidas por la profesora, permitirán ir avanzando en la resolución del problema estructurante. Es importante no dejar de completar ninguna de las actividades pues todas ellas contribuyen a formular una adecuada respuesta a ese problema. En los siguientes apartados se detallan los subproblemas que serán planteados en el desarrollo del ABP. Cada subproblema se formula de la siguiente manera:

- Pregunta que da origen al subproblema
- Escenario del subproblema
- Actividades a realizar

4.1.1. Actividad 0. Introducción al ABP

¿Qué es el ABP?

La metodología ABP guiará a partir de ahora la docencia correspondiente a los temas 3, 4 y 5 de la asignatura. A partir de la lectura por parte de la profesora del primer apartado de este cuadernillo, deberéis plantear en debate plenario las dudas surgidas o propuestas de mejora para su consideración. Terminada esta parte procederemos a formar los grupos que en buen parte de las actividades serán grupos estables que realizarán las actividades diseñadas. Para la formación de los grupos a cada alumno/a se le asignará un número del 1 al 7 para que después los grupos sean formados por quienes compartan el mismo número.

4.2. PRIMER SUBPROBLEMA

Subproblema 1

SP1: ¿Qué son los servicios sociales de base y cuál ha sido su evolución en Vitoria-Gasteiz hasta llegar al modelo actual?

Ante la orden emitida por los/as responsables del Observatorio de Asuntos Sociales para la realización del estudio que analice la situación de los actuales servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz, Amaia debe realizar una fotografía en la que obtener una primera y completa descripción de estos servicios sociales. Se sabe que existen diferentes modelos, experiencias y desarrollos, por lo cual Amaia deberá clarificar para el caso de Vitoria-Gasteiz ante qué servicios sociales de base nos encontramos ofreciendo los datos básicos para dibujar un mapa completo de su realidad. Este mapa será el que posteriormente nos ayude a profundizar en el diagnóstico de su funcionamiento.

4.2.1. Diseño de actividades

Actividad 1: Identificación de los elementos de análisis para una primera descripción de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz

¿Qué aspectos consideraréis que debéis tener en cuenta para poder realizar esa fotografía de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz?

Lee de forma individual el enunciado del subproblema 1. Después, debéis identificar, en grupos, qué aspectos necesitáis conocer para obtener esa primera fotografía y la descripción básica de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz.

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

Finalmente, se procederá a una puesta en común de la aportación de cada grupo para tratar de unificar y seleccionar los principales aspectos a tener en cuenta en este primer análisis.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	CM8:

Actividad 2: Acceso a las fuentes de información documentales

Sesión expositiva previa por parte de la profesora para explicar los tipos y fuentes documentales principales.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia	Posibles dificultades	Recursos
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	CM5 CM8:		Ordenador

Actividad 3: Acceso a las fuentes de información documentales I

A partir de las indicaciones recibidas en la actividad anterior, cada grupo deberá realizar el siguiente tipo de búsqueda documental (en el aula de informática):

- Libros o documentos relevantes para analizar algunos de los aspectos previamente seleccionados en el buscador de la biblioteca de la UPV/EHU, a través de las palabras clave proporcionadas por la profesora. Cada grupo deberá seleccionar 2-3 documentos.
- Seguidamente deberéis acudir a la biblioteca del campus, localizar los libros/documentos

seleccionados y sacarlos en préstamo.

Cada grupo deberá realizar un registro escrito de las fuentes consultadas y los recursos identificados.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
2 sesiones: - 1 de 1 hora y 20 minutos) - 1 de 50 minutos por grupo (doble)	-----	Grupal	C3 CM8:

Actividad 4: Acceso a las fuentes de información documentales II

Cada grupo deberá realizar el siguiente tipo de búsqueda documental:

- Artículos de revistas (indicadas por la profesora) disponibles on-line. Cada grupo deberá seleccionar 2-3 artículos a partir de las mismas palabras clave e identificar los principales temas o datos tratados en los mismos (estado de la cuestión)
- Información on-line sobre datos específicos de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz. Cada grupo deberá acceder a la página web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, rastrearla y registrar la información relevante para dotar de contenido a esos aspectos identificados.

También aquí cada grupo deberá realizar un registro escrito de las fuentes consultadas y los recursos identificados.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	CM5 CM8:

Actividad 5: Contraste sobre el acceso a las fuentes de información documentales

Se formarán grupos informales en los que cada alumno/a estará encargado de presentar al resto de compañeros/as del nuevo grupo el registro de las fuentes consultadas y la información seleccionada. Tras esta puesta en común, los grupos informales se desharán para formar los grupos estables de partida y poner en común lo recibido en los grupos informales y, si fuera necesario, complementar el registro previo realizado en el grupo estable.

Al finalizar la actividad cada grupo deberá entregar una ficha con la relación final de fuentes y documentos seleccionados, la cual será entregada a la profesora.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3 CM8

Actividad 6: Selección y sistematización de la información relevante

A partir del anterior registro de documentos realizado por cada grupo (que previsiblemente serán diferentes), cada grupo procederá a la lectura de una selección de al menos tres documentos (en horas no presenciales), y a la realización de un resumen de la información relevante para la resolución de este primer sub-problema. El resumen incluirá citas textuales de los textos seleccionados y la bibliografía correctamente escrita. Este resumen de cada grupo tendrá una extensión de 3 páginas.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
-----	6 horas	Grupal	CM5 CM8:

Actividad 7: Exposición de la información relevante

Deben formarse nuevos grupos en los que cada alumno/a deberá exponer al resto el resumen anteriormente elaborado y tomar notas sobre lo expuesto por el resto de alumnos/as del grupo. Al resumen realizado previamente deberán añadir referencias tomadas de las presentaciones escuchadas. El documento final de cada grupo tendrá una extensión de 4 páginas y será entregado a la profesora para su calificación.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal / Individual	CM5 CM8

Actividad 8: Construcción del mapa / fotografía de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz

Sobre un mismo panel muy grande todos los grupos deberán construir el mapa de los servicios sociales de base de Vitoria Gasteiz a partir de dar respuesta a las siguientes cuestiones:

- a) ¿Qué son los servicios sociales de base?, tipologías, filosofía, etc.
- b) ¿Cuáles podemos encontrar en Vitoria-Gasteiz?
- c) ¿Cuándo se crearon y cuál ha sido su evolución?
- d) ¿Qué ofrece cada uno de ellos?
- e) Otros...

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión	-----	Grupal	C3

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

(de 1 hora y 20 minutos)			CM5 CM8:
--------------------------	--	--	-------------

Actividad 9: Construcción del mapa / fotografía de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz

¿Tenemos una respuesta a la pregunta inicial del sub-problema?

Primero en grupos deberéis acordar una respuesta a la pregunta planteada y después en plenario exponerla y justificarla adecuadamente.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 50 minutos por cada grupo / desdoble)	-----	Grupal	CM5 CM8:

4.3. SEGUNDO SUBPROBLEMA

Subproblema 1

SP2: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en la opinión personal de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?

Amaia ya ha finalizado la primera parte del trabajo en la que debía realizar una completa descripción de los servicios sociales de base identificando las características principales de estos servicios para el caso de Vitoria-Gasteiz. Tras este primer paso, los/as responsables del Observatorio de Asuntos Sociales en el que trabaja Amaia han ordenado profundizar en esta descripción recogiendo la opinión de los diferentes agentes que guardan relación con los servicios sociales. Fundamentalmente, les interesa conocer la opinión personal de expertos y expertas del mundo académico en la materia, y de

profesionales y usuarios/as de los servicios sociales de Vitoria-Gasteiz.

4.3.1. Diseño de actividades

Para la resolución de este segundo subproblema, los/as estudiantes deberán seguir la siguiente secuencia de actividades:

Actividad 1: Aproximación a la técnica de la entrevista en profundidad

Lee el enunciado del SP2 y trata de responder a la siguiente pregunta:

A partir de la lectura de la noticia aparecida en prensa, y con el objetivo de recoger información sobre la opinión de estos/as profesionales sobre la realidad de los servicios sociales de base: ¿qué preguntas le harías a un /a profesional de los servicios sociales de base?

Leer de manera individual la lectura de la noticia entregada (ver ficha 1), y responder a la pregunta planteada en los grupos estables. Después, sobre un panel grande se realizará una puesta en común en la que un grupo expondrá todas las preguntas que ha planteado y el resto irá completando el listado con aquellas preguntas que haya formulado pero no hayan sido previstas por el primer grupo. Finalmente, la profesora realizará una lectura del total de preguntas, corrigiendo y realizando las aportaciones que sean necesarias.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3

FICHA 1 (LECTURA PARA LA ACTIVIDAD 1)

CONFLICTO LABORAL

Las 'apagafuegos' de los servicios sociales de base

ASÍ SE SIENTEN LAS TRABAJADORAS QUE CADA DÍA ATIENDEN A LOS DESATENDIDOS Y DE

LAS QUE AHORA PRESCINDE EL AYUNTAMIENTO

VITORIA, R. RUIZ DE GAUNA - Sábado, 2 de Marzo de 2013 - Actualizado a las 05:11h

*Atxaerandio, una de las despedidas, en la protesta de ayer. (J.R. Gómez)*

A DIARIO atienden a las familias que nadie asiste ya en Vitoria. Sus *clientes* son desahuciados, desempleados que si pagan la hipoteca ya no tienen para la luz, enfermos mentales, alcohólicos, ancianos, niños malnutridos... Son las trabajadoras sociales de base de las que ahora quiere prescindir el Ayuntamiento, aunque ellas, más bien se definen como "las apagafuegos" de un departamento en el que "no hay planificación" y un día sí y otro también "recibimos directrices contradictorias". O al menos es la sensación que tienen los empleados que ayer se concentraron contra el último despido de seis personas. "Justo ahora, cuando más casos nos llegan por las consecuencias de la crisis, cierran la puerta a un montón de familias a las que no les queda nada más", denuncia una de las responsables del servicio.

A Susana Atxaerandio ya le han comunicado que su contrato acaba el 31 de marzo. A sus 42 años, es la primera vez que esta gasteiztarra se queda en la calle, y sin expectativas. "Ya no hay sustituciones", dice. Entró en el Ayuntamiento en abril de 2009 para atender a los usuarios con más tiempo de espera. Trabajó en Ariznavarra y formó parte de un equipo de ocho personas que, por necesidad, en marzo de 2010 pasó a reforzar el conjunto de los servicios sociales. También en Ibaiondo hasta que en 2005 echaron a cinco compañeras y volvió a Ariznavarra; ahora llega el finiquito para otras tres más; el grupo se rompe. Reconoce que siempre ha habido carga de trabajo, pero no como ahora. "Estábamos saturadas, así que a partir de ahora.., porque ya nos han dicho que no va a haber sustituciones", indica.

El departamento enmarca el final de estos seis contratos-programa en la política de recortes y ajustes. Una decisión "inamovible" que los sindicatos se niegan a aceptar, convencidos de que es cosa de la dirección de Asuntos Sociales. "Es el único departamento que no ha elaborado un informe justificando la labor de sus trabajadores", explica la presidenta del comité, Mónica Gómez de Segura. Otra de las razones por las que Atxaerandio, al igual que otras trabajadoras sociales, siente que su labor se menosprecia. Y ello, a pesar de que, en su caso, tiene asignados, a media jornada, más de 200 expedientes, cuando el Ararteko cifra en 200 los casos de los que se debe encargar una persona a tiempo completo para que el servicio funcione.

De ahí que las consignas gritadas ayer a las puertas de los locales municipales de Pablo Neruda fueran en favor de unos servicios sociales de calidad para Gasteiz y en contra de los despidos.

Actividad 2: La estructura de entrevistas en profundidad

Cada grupo debe aquellas preguntas (recogidas en el anterior ejercicio) que guardan relación entre sí y establecer un orden para todas ellas. Seguidamente, una persona de un grupo cualquiera deberá testar el guión provisional realizando una primera prueba de entrevista (la profesora interpretará el papel de

la persona entrevistada). Mientras, el resto de alumnos/as deberán apuntar los fallos o deficiencias que detecten en la realización de la entrevista para después, tratar de poner de manifiesto conjuntamente y con las aportaciones de la profesora los puntos fuertes y débiles del guión elaborado.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3

Actividad 3: Herramientas para gestionar una entrevista en profundidad

Lee individualmente los tipos de relanzamiento previstos en el listado de Ruiz Olabúenaga (ver ficha 2), y posteriormente en grupo prepara la escenificación (teatralización) de dos relanzamientos. Después grupo a grupo deberá realizarse esa escenificación mientras el resto de grupos trata de identificar de cuál se trata. Finalmente, se abrirá un tiempo para la discusión, reflexión, etc. sobre las dificultades y oportunidades en la aplicación de estos tipos de relanzamientos.

FICHA 2 (LECTURA PARA LA ACTIVIDAD 3)

Tipos de relanzamiento

- El *Silencio*: Se utiliza como muestra de interés, de ganas de saber más, utilizando expresiones no verbales, que muestren ese deseo, al tiempo que permiten al interlocutor descansar, recobrar aliento, ordenar sus ideas, o buscar un nuevo tema de conversación.
- El *Eco*: El entrevistador repite la última palabra o frase de su interlocutor, o resume su contenido o último sentimiento expresado. En realidad es un silencio «disfrazado» de sonido.
- El *Resumen*: Es una forma de aprovechar el bloqueo para fomentar la empatía y garantizar que se va comprendiendo correctamente al interlocutor. Resumiendo lo que éste ha dicho él mismo se contempla en una pantalla y cae en la cuenta de que aún le quedan más cosas por contar o, con ocasión de lo ya referido, se le ocurren datos nuevos.
- El *Desarrollo*: Si el entrevistador es lo suficientemente avisado, no tendrá dificultades en «ahondar» más en el tema, concretando, aclarando, profundizando, sugiriendo aspectos nuevos,...
- La *Insistencia*: El entrevistador, en un aparente lapsus, vuelve a repetir la pregunta inicial que abrió la conversación.
- La *Cita Selectiva*: Se puede entresacar del monólogo del entrevistado algún dato, expresión, confesión o cita, sobre la que, por su relieve especial, merezca la pena volver a insistir, dándole oportunidad a nuevas formulaciones o desarrollos de la misma.
- El *Frigorífico*: El entrevistador debe ir provisto de un arsenal de temas, seleccionados de antemano y guardados en el frigorífico de su protocolo de entrevista, a los que recurre, en operación lanzadera, siempre que un tema está agotado o definitivamente bloqueado y hay que iniciar una nueva pista de conversación.
- La *Distensión*: Recurrir a una taza de café, un vaso de vino, una anécdota o chascarrillo preparado de antemano, sirve para enfriar momentos en los que la tensión bloquea la conversación espontánea. Unos breves minutos de distensión son suficientes para relajar la situación y reiniciar la conversación sin barreras.
- La *Distracción*: De forma parecida, en no pocas ocasiones, el entrevistado se siente súbitamente preso como pez en anzuelo, y hay que soltar hilo, darle libertad, en forma de distracción, cambiando de tema, superficializando la conversación, recordando temas ajenos a la propia entrevista.
- La *Estimulación*: Se apela a la memoria del interlocutor, recordando anécdotas, detalles, datos olvidados o no, que por su vaciedad o interés levantan de nuevo el tono de la conversación, recordando temas ajenos y reinician el deseo de seguir conversando.
- La *Posposición*: Cuando el bloqueo, por cualquier motivo, es tan serio que resulta insuperable, se recurre a una interrupción temporal, nunca definitiva, de la entrevista, mediante una posposición de la misma, a una fecha o circunstancia que el entrevistador debe llevar prevista, en todo caso, previamente en su protocolo.

185

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3

Actividad 4: Realización de una entrevista en profundidad

¿Qué opina cada uno de los perfiles sobre los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz?

El total de los grupos debe dividirse aleatoriamente en tres grandes grupos. Cada uno de estos grandes

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

grupos deberá entrevistar bien a un/a profesional, un usuario/a o un/a experto/a. En horas no presenciales, cada grupo deberá diseñar un guión de entrevista apropiado para el perfil de entrevistado/a que le corresponde, identificar y contactar con una persona a entrevistar y realizar la entrevista que deberá ser grabada en audio. El guión será elaborado de manera autónoma por cada grupo y, finalizada esta parte, cada grupo debe resumir en un documento de dos páginas el desarrollo de la entrevista (dificultades y oportunidades) y las principales ideas que dan respuesta a la pregunta planteada en el subproblema.

Cada grupo debe tratar de responder a la pregunta de esta actividad apuntando sobre un panel común para toda la clase las principales ideas extraídas de la entrevista.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	5 horas	Grupal	C3

4.4. TERCER SUBPROBLEMA

Enunciado del Subproblema 3

SP3: ¿Cómo podemos conocer y profundizar en el discurso social de expertos/as, profesionales y usuarios/as sobre los servicios sociales de base?

Conocida la opinión de expertos/as, usuarios/as y profesionales sobre la situación de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz, Amaia recoge una nueva demanda por parte de los/as responsables del Observatorio de Asuntos Sociales en la que le plantean contrastar las opiniones de estas personas. Más exactamente, lo que se requiere es conocer en qué aspectos de los identificados en las entrevistas en profundidad hay mayor consenso y disenso por cada uno de los perfiles o colectivos entrevistados (en qué puntos están de acuerdo y por qué, en cuáles no, donde se generan discusiones o puntos de vista diferenciados, etc.). Lo que se pretende es conocer la opinión no personal, sino como colectivo de estos diferentes perfiles identificados.

4.4.1. Diseño de actividades

Para la resolución de este tercer subproblema, los/as estudiantes deberán seguir la siguiente secuencia de actividades²:

Actividad 1: Aproximación a los grupos de discusión

Lee el enunciado del SP3 y trata de responder a la siguiente pregunta:

Con el objetivo de ver en qué aspectos se muestran de acuerdo, o en desacuerdo, qué posturas comparten, etc.: ¿qué preguntas plantearías a un grupo formado por expertos/as de los servicios sociales sobre los servicios sociales de base? ¿y a un grupo de profesionales?, ¿y a uno de usuarios?.

Debéis formar nuevos grupos de 3-4 personas. Después, deberéis organizar sobre un panel grande una puesta en común de vuestras respuestas. Cada grupo expondrá todas las preguntas que ha planteado y el resto irá completando el listado con aquellas preguntas que haya formulado pero no hayan sido previstas por el primer grupo. Finalmente, la profesora realizará una lectura del total de preguntas.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3

Actividad 2: La estructura del guión de grupo de discusión

Por grupos, agrupar aquellas preguntas del ejercicio anterior que guardan relación entre sí y establecer un orden para todas ellas. Seguidamente, unas 8 personas de grupos diferentes realizarán un role playing en el que interpretarán a profesionales de los servicios sociales de base en un grupo de discusión. Otro/a alumno/a actuará como moderador/a del grupo en base al guión final que han acordado en su grupo. Después en plenario se tratarán de poner de manifiesto los puntos fuertes y débiles del guión elaborado y del papel del moderador/a por parte del alumnado que no haya participado en el role playing.

² Es una secuencia muy similar a la planteada en el anterior subproblema pero aplicada al caso de esta técnica de investigación.

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3

4.5. CUARTO SUBPROBLEMA

Enunciado del Subproblema 4
<p>SP4: ¿Cómo es el funcionamiento habitual de un servicio social de base?</p> <p>Como última parte del trabajo encargado, Amaia se enfrenta ahora al encargo de recoger in situ información sobre el funcionamiento habitual de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz. Lo que los/as responsables del Observatorio plantean es que, además de las opiniones recogidas hasta el momento, se obtenga información directa por parte de Amaia en la que pueda recoger notas sobre el funcionamiento rutinario de los servicios sociales. Fundamentalmente, les interesa conocer qué tipo de incidencias se generan y una valoración de las relaciones que se dan entre usuarios/as y los/as profesionales que les atienden.</p>

4.5.1. Diseño de actividades

Para la resolución de este segundo subproblema, los/as estudiantes deberán seguir la siguiente secuencia de actividades:

Actividad 1: Aproximación a la técnica de la observación directa
<p>Lee el enunciado del SP4 y, en grupo, elabora un listado de los aspectos en los que creéis que deberíais fijaros durante la observación directa de un servicio social de base cuyo objetivo sea conocer qué tipo de incidencias se generan y realizar una valoración de las relaciones que se dan entre usuarios/as y los/as profesionales que les atienden.</p> <p>Lee el documento adjunto en la ficha 3 y por grupos trata de asignar cada uno de los aspectos definidos previamente a las categorías del cuaderno de notas explicadas en el documento. Finalmente, un grupo expondrá en clase el resultado de su ejercicio y se realizará un debate plenario sobre el mismo.</p>

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesión (de 1 hora y 20 minutos)	-----	Grupal	C3

FICHA 3 (CUADRO CUADERNO DE NOTAS DE LA OBSERVACIÓN)

CUADRO 5.7. Modelo de anotaciones de campo (Schatzman & Strauss, 1973: 99-104).

Notas de campo	Definición
Notas Observacionales (NO)	"... son exposiciones sobre sucesos presenciados principalmente a través de la observación visual y auditiva. Contienen tan poca interpretación como sea posible, y son lo fiables que el observador pueda construir las. Cada NO representa un suceso considerado suficientemente importante para incluirlo en el stock de experiencia registrada, como porción de evidencia para alguna proposición no formulada aún o como atributo contextual... Una NO es el Quién, Qué, Cuándo, Dónde y Cómo de la actividad humana..."
Notas Teóricas (NT)	"... representan intentos auto-conscientes, controlados de derivar significado a partir de una o varias notas de observación. El observador en tanto registrador piensa en la experiencia tenida, y hace cualquier declaración privada de significado que sienta dará fruto conceptual. Interpreta, infiere, hipotetiza, conjetura; desarrolla nuevos conceptos, enlaza estos con los antiguos, o relaciona cualquier observación a cualquier otra en este esfuerzo de momento privado de crear ciencia social."
Notas Metodológicas (NM)	"... es un comunicado que refleja un acto operativo completado o planeado: una instrucción a uno mismo, un recordatorio, una crítica de las tácticas propias (...) podrían considerarse como notas observacionales sobre el investigador y sobre el proceso metodológico mismo."

Actividad 2: La observación directa

Por grupos, realiza la práctica de observación directa planteada en el ejercicio anterior. Para ello cada grupo deberá identificar y seleccionar un local determinado y hablar con una persona responsable del mismo para pedir permiso y fijar una fecha para realizar la observación. Cada grupo deberá entregar el cuaderno de notas recogido durante la observación y al menos dos grupos al azar expondrán el trabajo realizado al resto de la clase.

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesiones	4 horas	Grupal	C3

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

(de desdoble por cada grupo)			
(50 minutos)			

4.6. PROBLEMA FINAL

Enunciado del Subproblema 4

¿Cuál es la actual situación de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz?

Para finalizar por completo el trabajo, Amaia debe redactar un documento final en el que, a partir de la información recogida en las diferentes actividades realizadas, pueda dar una respuesta a la pregunta inicial que da origen a su trabajo: ¿Cuál es la actual situación de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz?. Lo que los/as responsables del Observatorio plantean es que el documento recoja las principales ideas, datos y conclusiones a las que ha llegado Amaia para dar respuesta a la pregunta teniendo en cuenta los diferentes aspectos tratados durante la investigación.

4.6.1. Diseño de actividades

Para la resolución de este segundo subproblema, los/as estudiantes deberán seguir la siguiente secuencia de actividades:

Actividad 1: Aproximación a la técnica de la observación directa

Lee el enunciado del subproblema 4 y por grupos elabora un documento de una extensión máxima de dos hojas en el que deis respuesta a la pregunta planteada en el problema estructurante: ¿Cuál es la actual situación de los servicios sociales de base de Vitoria-Gasteiz?. Después, dos grupos presentarán en clase este trabajo y se abrirá un debate conjunto en el que el resto de grupos planteará qué cuestiones añadirían a lo expuesto por esos grupos. Cada grupo deberá entregar ese documento a la profesora para su posterior evaluación.

Aproximación cualitativa a los servicios sociales de base

Tiempo de dedicación presencial	Tiempo de dedicación no presencial	Tipo actividad	Competencia
1 sesiones (de desdoble por cada grupo) (50 minutos)	4 horas	Grupal	C3