

*Per acabar, presentem una eina d'avaluació per tal de facilitar l'aplicació de la perspectiva global d'intervenció en el conflicte proposada en aquesta guia.*

## 1. Quan aplicar aquesta eina

Aquesta eina s'ha concebut per valorar com s'està fent i com es podria reforçar la intervenció en el conflicte en els serveis d'atenció a les persones. Cal tenir en compte, també, que l'eina pren especialment sentit si s'utilitza amb una perspectiva de procés: D'entrada, pot semblar un model molt ambiciós i de difícil aplicació. Per això, és important utilitzar l'eina de forma continuada al llarg del procés d'intervenció, per tal de poder reconèixer els petits avenços des de l'inici, i no generar frustració.

Aquest instrument d'avaluació és útil per a:

- Interioritzar el plantejament global d'intervenció en el conflicte;
- Valorar quines estratègies s'estan fent servir i com, i quines es podrien reforçar;
- Avaluació prèvia, intermitja, i final de la tasca realitzada;
- Avaluació individual o amb l'equip d'intervenció que s'hagi definit.

No és útil per a:

- No s'aplica a tots els tipus d'intervenció d'atenció a les persones, és molt general: en funció dels serveis, es podrien concretar criteris més específics.

## 2. En què consisteix?

En tota intervenció que busca un canvi, és important dedicar els esforços necessaris per valorar fins a quin punt s'han aconseguit els objectius plantejats inicialment, què ha estat més útil i què ha servit de poc, de cara a aprendre de l'experiència i a orientar futures intervencions.

En funció de l'objectiu perseguit, es poden distingir diferents tipus d'avaluació:

- **Avaluació per a qualificar, acreditar:** Té per objectiu obtenir una imatge d'on estem, si s'estan fent les coses bé o malament (classificar, seleccionar, orientar...).

- **Avaluació formativa o formadora:** Busca aprendre del procés, i millorar la intervenció en curs.

L'avaluació pot ser inicial, per conèixer des de quin punt partim abans d'intervenir, com a diagnòstic inicial, intermitja, per valorar si s'està anant per bon camí, i si cal prendre mesures per acostar-se als objectius volguts; i també final, per resumir, al final del projecte d'intervenció, quines fites s'han aconseguit i quines es podrien reforçar.

El qualsevol intervenció es poden avaluar una multiplicitat d'ítems. Per tal de simplificar, en destaquem quatre, d'acord amb el model CIPP plantejat per Stufflebeam:

CONTEXT	INPUT	PROCÉS	PRODUCTE
<p>Diagnòstic inicial del context:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quines són les necessitats de les persones a les que s'està atenent?</li> <li>• En quin context estem operant? Quins conflictes s'hi donen? Quins actors hi ha implicats? Quina relació hi ha entre ells?</li> <li>• Amb quins riscos i oportunitats ens podem trobar?</li> </ul> <p>Veure a l'eina d'avaluació l'apartat: Diagnosi de la situació.</p>	<p>Valoració de la planificació de l'acció (pot ser inicial, intermitja, o final):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Són rellevants els objectius d'intervenció definits? (massa/massa poc ambiciosos, etc.)</li> <li>• S'han planificat bé els passos de la intervenció?</li> <li>• Es compta amb els recursos necessaris per a portar el pla d'acció a la pràctica?</li> </ul> <p>Veure: Existeix un pla de provenció.</p>	<p>Valoració de la posada en pràctica de la intervenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'ha seguit el pla inicialment previst? /s'ha tingut prou flexibilitat per adaptar-lo a les necessitats canviants del context?</li> <li>• La intervenció s'ha fet de forma professional, respectant els usuaris, etc.?</li> </ul> <p>Veure: Existeix un marc normatiu, amb normes clares i compartides i Existeix i s'aplica un protocol de gestió de la crisi.</p>	<p>Valoració del producte, el resultat i l'impacte de la intervenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultat (outcome): què s'ha obtingut al final de la intervenció? Quins efectes en el curt termini i sobre les persones usuàries ha tingut la intervenció?</li> <li>• Impacte (impact): Quins efectes en el llarg termini i sobre altres persones que les usuàries ha tingut la intervenció?</li> </ul> <p>Veure: Impacte en el context.</p>

Font: Resum adaptat a la intervenció d'atenció a les persones del model de Stufflebeam. 8 Stufflebeam, DL (2003). "The CIPP Model for Evaluation", a Kellaghan, T; i Stufflebeam, DL (eds). *International Handbook of Educational Evaluation*, pp. 31-62.

### 3. Eina

Apliqueu, individualment o en grup, aquesta graella per avaluar el vostre servei. És recomanable fer-ho a l'inici, a mig termini, i en acabar un projecte, per tal d'apreciar-ne el procés, i poder fer propostes per millorar el servei.

#### Mecanismes de transformació de conflictes a nivell comunitari. Instrument d'avaluació

##### 1. Provenció

Diagnosi de la situació / Definició de marcs d'intervenció abans de la crisi	Valoració Qualitativa	Valoració 1-4	Propostes de millora
Existeixen mecanismes per detectar conflictes latents/ Existeix una persona responsable d'identificar els conflictes latents		1 2 3 4	
Els mecanismes de prospecció inclouen mecanismes d'anàlisi de conflictes		1 2 3 4	
Les persones que treballen a primera línia participen en la definició de la política d'intervenció		1 2 3 4	
Existeix un pla de provenció	Valoració Qualitativa	Valoració 1-4	Propostes de millora
Es prenen mesures per la benvinguda de nous usuaris, veïns, etc.		1 2 3 4	
Es fomenta el coneixement entre les usuàries, veïnes, etc.		1 2 3 4	

Les accions programades promouen la responsabilització i el reforç de l'autoestima dels usuaris		1 2 3 4	
Es fomenta el coneixement del barri (serveis existents, associacions, conflictes al barri, etc.)		1 2 3 4	
Els tècnics tracten amb dignitat als usuaris		1 2 3 4	
Es confronten de forma constructiva els prejudicis negatius i/o comentaris racistes de les usuàries		1 2 3 4	
Existeixen mesures per fomentar la confiança entre usuaris		1 2 3 4	
Existeixen canals de comunicació efectius entre els treballadors socials i les usuàries		1 2 3 4	
Participació en processos participatius, espais consultius...		1 2 3 4	
Es fomenta el treball col·laboratiu/cooperatiu entre usuàries		1 2 3 4	
Existeixen propostes formatives de les usuàries per a la transformació dels conflictes		1 2 3 4	

## 2. Intervenció en la crisi

<b>Existeix un marc normatiu, amb normes clares i compartides</b>	<b>Valoració Qualitativa</b>	<b>Valoració 1-4</b>	<b>Propostes de millora</b>
Els usuaris coneixen i apliquen les normatives locals de convivència (ordenances municipals i altres marcs normatius d'aplicació)		1 2 3 4	
Existeixen i es vetlla per l'aplicació de les normes de convivència específiques al servei en la compartides i/o participades pels usuaris		1 2 3 4	
Les normes del servei (redactades en positiu, i són clares, concretes, realitzables, compartides, consensuades i poques) són aplicades pels usuaris		1 2 3 4	
<b>Existeix i s'aplica un protocol de gestió de la crisi</b>	<b>Valoració Qualitativa</b>	<b>Valoració 1-4</b>	<b>Propostes de millora</b>
Els informes fan un seguiment dels conflictes existents i de les mesures preses per a afrontar-los		1 2 3 4	
Els actors (altres serveis socials, policia...) que intervenen estan coordinats		1 2 3 4	

Existeixen canals per a la gestió de la crisi i són utilitzats pels usuaris		1 2 3 4	
Existeixen mecanismes per a garantir que la comunicació entre actors és fluida i constructiva i es fan servir		1 2 3 4	

### 3. Impacte en el context

Les persones usuàries són capaces de gestionar	Valoració Qualitativa	Valoració 1-4	Propostes de millora
Les usuàries promouen mesures de provenció amb el veïnat per promoure la convivència		1 2 3 4	
Les usuàries estan més capacitades per a resoldre conflictes per si mateixes		1 2 3 4	
Es redueix el grau de violència en els conflictes del servei		1 2 3 4	

### 4. Recursos Addicionals

Altres eines d'avaluació que poden ser útils són (veure també la fitxa de participació):

- UNICEF (2004) *Construyendo ciudades amigas de la infancia. Un marco para la acción*. Florencia: UNICEF Centro de Investigación Innocenti

Secretariado Internacional para Ciudades Amigas de la Infancia. Recull una «llista de control» per avaluar els graus de compliment de 9 temes associats als infants. [http://www.childfriendlycities.org/pdf/cfc\\_framework\\_spanish.pdf](http://www.childfriendlycities.org/pdf/cfc_framework_spanish.pdf).

- Femmes et villes (2004) *Una ciudad a la medida de las mujeres*. Ottawa: Federació Canadenca de Municipalitats - Centre Internacional pel Desenvolupament Municipal. Per avaluar si una ciutat té en compte les necessitats de les dones.

[http://www.femmesetvilles.org/pdf-general/FCM\\_ciudades\\_mujeres\\_es.pdf](http://www.femmesetvilles.org/pdf-general/FCM_ciudades_mujeres_es.pdf) (p. 50 a 52).