

# Evaluar las intervenciones

*Por último, presentamos una herramienta de evaluación para facilitar la aplicación de la perspectiva global de intervención en el conflicto propuesta en esta guía.*

## 1. Cuándo aplicar esta herramienta

Esta herramienta se ha concebido para valorar cómo se está llevando a cabo y cómo se podría reforzar la intervención en el conflicto en los servicios de atención a las personas. Hay que tener en cuenta, también, que la herramienta adquiere especialmente sentido si se utiliza desde una perspectiva de proceso. En principio puede parecer un modelo muy ambicioso y de difícil aplicación. Por ello es importante utilizar la herramienta de forma continuada a lo largo del proceso de intervención, para poder reconocer los pequeños avances desde el inicio y no generar frustración.

Este instrumento de evaluación es útil para:

- Interiorizar el planteamiento global de intervención en el conflicto;
- Valorar qué estrategias se están utilizando y cómo, y cuáles se podrían reforzar;
- Evaluación previa, intermedia y final de la tarea realizada;
- Evaluación individual o con el equipo de intervención que se haya definido.

No es útil para:

- No se aplica a todos los tipos de intervención de atención a las personas. Es muy general: en función de los servicios, se podrían concretar criterios más específicos

## 2. ¿En qué consiste?

En toda intervención que busca un cambio, es importante dedicar los esfuerzos necesarios para valorar hasta qué punto se han conseguido los objetivos planteados inicialmente, qué ha sido más útil y qué ha servido de poco, de cara a aprender de la experiencia y orientar futuras intervenciones.

En función del objetivo perseguido, se pueden distinguir diferentes tipos de evaluación:

- **Evaluación para calificar, acreditar:** Tiene por objetivo obtener una imagen de dónde estamos, si se están haciendo las cosas bien o mal (clasificar, seleccionar, orientar...).
- **Evaluación formativa o formadora:** Busca aprender del proceso y mejorar la intervención en curso.

La evaluación puede ser inicial, para conocer desde qué punto partimos antes de intervenir, como diagnóstico inicial; intermedia, para valorar si se está yendo por buen camino y si hay que tomar medidas para acercarse a los objetivos deseados, y también final, para resumir, al final del proyecto de intervención, qué metas se han conseguido y cuáles se podrían reforzar.

En cualquier intervención se pueden evaluar una multiplicidad de ítems. Para simplificar destacamos cuatro, de acuerdo con el modelo CIPP planteado por Stufflebeam:

CONTEXTO	INPUT	PROCESO	PRODUCTO
<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>

Fuente: Resumen adaptado a la intervención de atención a las personas del modelo 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. Recursos adicionales

Otras herramientas de evaluación que pueden ser útiles son (ver también la ficha de participación):

- 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).

## 4. Herramienta

Aplicar, individualmente o en grupo, esta parrilla para evaluar vuestro servicio. Es recomendable hacerlo al inicio, a medio plazo, y al terminar un proyecto, con el fin de apreciar el proceso y poder hacer propuestas para mejorar el servicio.

### Mecanismos de transformación de conflictos a nivel comunitario. Instrumento de evaluación

#### 1. Provencción

Diagnóstico de la situación/ Definición de marcos de intervención antes de la crisis	Valoración Cualitativa	Valoración 1-4	Propuestas de mejora
Existen mecanismos para detectar conflictos latentes / Existe una persona responsable de identificar los conflictos latentes		1 2 3 4	
Los mecanismos de prospección incluyen mecanismos de análisis de conflictos		1 2 3 4	
Las personas que trabajan en primera línea participan en la definición de la política de intervención		1 2 3 4	
Existe un plan de provencción	Valoración Cualitativa	Valoración 1-4	Propuestas de mejora
Se toman medidas para la bienvenida de nuevos usuarios, vecinos, etc.		1 2 3 4	
Se fomenta el conocimiento entre las usuarias, vecinas, etc.		1 2 3 4	
Las acciones programadas promueven la responsabilización y el refuerzo de la autoestima de los usuarios		1 2 3 4	
Se fomenta el conocimiento del barrio (servicios existentes, asociaciones, conflictos en el barrio, etc.)		1 2 3 4	
Los técnicos tratan con dignidad a los usuarios		1 2 3 4	
Se confrontan de forma constructiva los prejuicios negativos y/o comentarios racistas de las usuarias		1 2 3 4	
Existen medidas para fomentar la confianza entre usuarios		1 2 3 4	
Existen canales de comunicación efectivos entre los trabajadores sociales y las usuarias		1 2 3 4	
Participación en procesos participativos, espacios consultivos...		1 2 3 4	
Se fomenta el trabajo colaborativo/ cooperativo entre usuarias		1 2 3 4	
Existen propuestas formativas de las usuarias para la transformación de los conflictos		1 2 3 4	

## 2. Intervención en la crisis

Existe un marco normativo, con normas claras y compartidas	Valoración Cualitativa	Valoración 1-4	Propuestas de mejora
Los usuarios conocen y aplican las normativas locales de convivencia (ordenanzas municipales y otros marcos normativos de aplicación)		1 2 3 4	
Existen y se vela por la aplicación de las normas de convivencia específicas al servicio en las compartidas y/o participadas por los usuarios		1 2 3 4	
Las normas del servicio (son redactadas en positivo, claras, concretas, realizables, compartidas, consensuadas y pocas) son aplicadas por los usuarios		1 2 3 4	
Existe y se aplica un protocolo de gestión de la crisis	Valoración Cualitativa	Valoración 1-4	Propuestas de mejora
Los informes hacen un seguimiento de los conflictos existentes y de las medidas tomadas para afrontarlos		1 2 3 4	
Los actores (otros servicios sociales, policía...) que intervienen están coordinados		1 2 3 4	
Existen canales para la gestión de la crisis y son utilizados por los usuarios		1 2 3 4	
Existen mecanismos para garantizar que la comunicación entre actores es fluida y constructiva, y se utilizan		1 2 3 4	

## 3. Impacto en el contexto

Las personas usuarias son capaces de gestionar	Valoración Cualitativa	Valoración 1-4	Propuestas de mejora
Las usuarias promueven medidas de provención con el vecindario para promover la convivencia		1 2 3 4	
Las usuarias están más capacitadas para resolver conflictos por sí mismas		1 2 3 4	
Se reduce el grado de violencia en los conflictos del servicio		1 2 3 4	