



# UNA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA A TRAVÉS DE LA SUPERVISIÓN

AINHOA BERASALUZE  
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO.

MADDALEN EPELDE  
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO

MIRE ARIÑO  
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO

CHARO OVEJAS  
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO

DOI: 10.14679/13546

## 1. LA SUPERVISIÓN COMO MODALIDAD DE IAP

Sirva este preámbulo para presentar sucintamente el *modelo Investigación-Acción-Participación-Supervisión* (en adelante *modelo IAPS*) con su encuadre epistémico y metodológico (Berasaluze, Ariño, Ovejas y Epelde, 2020).

Al reunir investigación y supervisión pretendemos contribuir a generar respuestas más adecuadas a las situaciones actuales, cada vez más complejas y llenas de incertidumbre, como afirma Zygmunt Bauman (2000) con el concepto de “modernidad líquida”. El sociólogo Helmut Willke aboga por la necesidad de nuevas formas de gobernanza en los estados, planteando el interés de “la supervisión en la sociedad del conocimiento” (2012, 3) y el importante papel de las asociaciones profesionales de supervisores y supervisoras, así como de las trabajadoras sociales en contextos de políticas públicas.

En este sentido, el *modelo IAPS* pretende favorecer estrategias que contribuyan a la reflexión social y política y a transformar nuestras prácticas profesionales, así como las condiciones de vida y convivencia de la ciudadanía en nuestros contextos sociales.

Las referencias más importantes que configuran las bases epistemológicas y metodológicas de nuestra apuesta por el *modelo IAPS* son el paradigma construccionista vinculado al pensamiento complejo y a la teoría general de los sistemas, optando, a su vez, por una perspectiva crítica y reflexiva. Respecto a la metodología, se propone la IAP (Investigación-Acción-Participación) como una forma de investigación-acción, y a su vez, como metodología de intervención y transformación social. En este aspecto, encontramos una analogía con la supervisión en trabajo social, como una forma particular de





investigar y de construir conocimiento desde la acción inserta en un proceso reflexivo y participativo.

En el capítulo, junto con el desarrollo teórico del *modelo IAPS* se expone, desde esta opción, una investigación concreta que procura una resignificación de dificultades y estrategias de trabajo social en los servicios sociales, aportando también los principales hallazgos. Se trata de un trabajo colaborativo que ha propiciado un espacio de reflexión y construcción de conocimiento, dirigido a super(ar)visiones, mejorar la acción profesional del trabajo social, orientar las políticas sociales, valorar premisas y procesos, y transformar la realidad social de y con las personas en situación de desventaja social.

Este modelo actualiza un trabajo social participativo, legitimando la praxis colaborativa cuya finalidad última es la búsqueda de formas de conocimiento construidos entre agentes de acción social y personal investigador.

## 2. REFERENTES EPISTEMOLÓGICOS DEL MODELO IAPS

Las bases teóricas que sustentan este modelo de investigación son fundamentalmente tres: el construccionismo social, el pensamiento complejo y la perspectiva crítico-reflexiva.

### 2.1 *Construccionismo social*

La construcción de conocimientos es el resultado de procesos e intercambios socioculturales y viene determinada por las culturas y las historias compartidas por una comunidad. Según Gergen, las palabras con las que entendemos el mundo que nos rodea son “artefactos sociales, producto de intercambios entre personas situadas históricamente, por lo cual, una forma de comprensión prevalece sobre otra, como fruto de acuerdos entre una comunidad que al sostener y apoyar una, excluye otras” (1985, 271).-

Una epistemología construccionista favorece una mirada y un ser-estar-hacer con las personas en espacios de intercambio en los que los significados que atribuimos a diferentes situaciones son construcciones y reconstrucciones dialógicas que emergen de interacciones sociales, mediatizadas por el lenguaje y los consensos y disensos de una determinada cultura, en nuestro caso, la profesional. Por lo que las realidades diversas son construcciones que a su vez nos construyen.

En el *modelo IAPS* nos interesa, entre otras cuestiones, cómo se construyen social y culturalmente las dificultades, respuestas y propuestas que, desde el trabajo social se convierten en comprensiones y alternativas de acción en nuestra praxis colaborativa. Tal y como señala Kisnerman “deconstruir es determinar cómo se ha ido construyendo la situación problema y también qué preconcepciones, representaciones, prejuicios, supuestos están operando como barreras u obstáculos para intentar, desde la situación construida, reconstruir mediante nuevas prácticas una situación superadora” (1998, 148).

Desde el paradigma construccionista, apostamos por una investigación entendida como construcción dinámica, crítica, reflexiva y colaborativa en contextos de complejidad. Una investigación participativa cuya ética, filosofía, características y procedimientos sean más coherentes con el o los objetos, objetivos, estrategias, valores y principios del trabajo social.





## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

### 2.2 *Pensamiento complejo*

Tal y como defiende Xavier Montagud el pensamiento complejo pretende “hallar o construir resultados consistentes en el contexto en el que se producen y con la finalidad que persiguen a sabiendas de que la complejidad de la realidad permite muchas otras alternativas” (2015, 10). Con Edgard Morin (2005) nos aproximamos al pensamiento complejo porque congrega una serie de principios, compartidos por el construccionismo social, tales como:

- Principio sistémico de complejidad: reconoce la interrelación entre los diferentes sistemas y situaciones. El todo es más que la suma de sus partes.
- Principio de retroalimentación circular: propone que una causa actúa sobre un efecto y este a su vez sobre la causa (pluricausalidad).
- Principio de auto-organización: las situaciones responden a una dialogía compleja entre las lógicas internas de los sistemas y las externas. O, como mucho antes diría el apócrifo machadiano, Juan de Mairena, de lo uno a lo otro, o lo uno y lo otro, en una heterogeneidad del ser “la incurable otredad que padece lo uno” (Machado 1989, 2139).
- Principio histórico-contextual y local: sitúa el conocimiento en el entramado social y colectivo. Esto nos previene contra las creencias de asimetría entre la supuesta autoridad y racionalidad atribuida a la comunidad universitaria y la supuesta, también falta de rigor, dependencia, incluso ignorancia de la ciudadanía o del ámbito profesional.
- Principio de significación: centrando su atención en el lenguaje como el medio por excelencia para la construcción de la vida social.
- Principio de democracia participativa: reúne experiencias y capacidades de todas las personas, defendiendo un modelo de vida que entiende la libertad como responsabilidad, atendiendo siempre a la cuestión social.
- Principio de no objetividad: la persona que observa está dentro de lo observado y por lo tanto no es posible la objetividad, ni la neutralidad.

### 2.3 *Perspectiva crítico-reflexiva*

Una perspectiva crítica y reflexiva porque conocer es reconocer y progresar en el sentido de superar la visión del otro/a como objeto y situarlo en la condición de sujeto (Santos 2003). Desde esta perspectiva se entiende que la acción de objetivar es una acción reflexiva, una construcción que reconoce la complejidad del objeto de las ciencias sociales: complejidad dialógica, autoreferencial y contextualización geo-histórica y política. Nada es una representación exacta o correcta, en palabras de Gergen (1999), y la objetividad será un resultado de la acción de objetivizar un conjunto de convenciones, creencias, supuestos y opciones que operan en un contexto determinado.

Desde el Trabajo Social, que busca reconstruir un desarrollo profesional colaborativo, mediante lo que Anderson (1997) llama “conversaciones dialógicas” y Andersen (1987) “equipos reflexivos” donde generar “relatos alternativos que permitan representar





e incorporar nuevos significados, construyendo con ellos posibilidades más deseables, nuevos significados que las personas vivirán y evidenciarán como más útiles y satisfactorios” (White y Epston 1993, 31).

Los conocimientos guiados por una práctica reflexiva (Schön 1983) son siempre inacabados, ya que son reconstruidos a través de la práctica y la reflexión que, en nuestro caso, entendemos como praxis colaborativa orientada al descubrimiento y al cambio por medio del diálogo.

### 3. REFERENTES TÉCNICO-METODOLÓGICOS DEL MODELO IAPS

Optamos por una metodología cualitativa coherente con una investigación-acción participativa y la supervisión como modalidad de ésta. A partir de este planteamiento se han congeniado diversas técnicas de carácter cualitativo: sesiones de supervisión, análisis de contenido y análisis de discursos.

#### 3.1 Investigación-acción participativa

Entendemos que la IAP es la modalidad de investigación más acorde al trabajo social, a su objeto, objetivos, función social y principios éticos sancionados en 2018 por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW).

Bradbury, Mirvis, Neilsen y Pasmore señalan que investigadores de la IAP se unen “con profesionales de vanguardia para aplicar el conocimiento derivado científicamente a problemas prácticos y promover un orden social democrático e igualitario, defendido por valores” (2008, 78). A lo que añadimos, desde nuestra óptica, la posibilidad de superar el binomio teoría-práctica y la separación entre sistema investigador-investigado. Una construcción de conocimientos colectivos desde la propia acción profesional. Investigación-acción que:

“Desde dentro del nudo de relaciones que han construido las situaciones problemas y sus posibilidades de cambio, investiga reconstruyéndolas con los sujetos involucrados para así construir desde el sistema de significados que comparten, el objeto y transformar, re-construyendo una situación nueva, superadora de la anterior” (Kisnerman 1998, 148)

La IAP en Trabajo Social, es también una forma de abandonar la concepción lineal positivista basada en la *ayuda* profesional, para dar paso a una praxis basada en una relación de cooperación entre profesionales y ciudadanía para afrontar los problemas existentes.

#### 3.2 Supervisión

El *modelo IAPS*, incorpora la supervisión como modalidad de la Investigación-Acción-Participación, tal como defiende la catedrática Teresa Zamanillo se trata de una “forma particular de investigar, un método complementario para la investigación-acción, una forma de reflexionar y experimentar sobre el marco conceptual, un método para la aplicación de la teoría praxis” (2008, 322-323).





## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

La supervisión en trabajo social como metodología de reflexión sobre el ejercicio profesional “ofrece a los profesionales de los equipos de Servicios Sociales una oportunidad para mejorar las destrezas profesionales a través de la reflexión, el pensamiento y el autocuidado” (Puig 2011, 48). Además, procura un espacio de formación, análisis, reflexión compartida y construcción de conocimientos a partir del abordaje de la complejidad que supone la praxis profesional (Aragones 2010). Por tanto, entendemos la supervisión como un espacio de reflexión crítica y constructiva sobre la praxis profesional; un lugar para reconstruir conocimientos situados; un encuentro basado en diálogos colaborativos (Anderson y Swin 1995) y un territorio compartido para investigar.

Se considera de interés subrayar las funciones de la supervisión en el Modelo *IAPS*, sintetizándolas en: reflexión crítica, formación y construcción de conocimientos, diálogos colaborativos, acompañamiento, cuidado y autocuidado e investigación-acción participación.

Berasaluze y Ariño definen la supervisión como “proceso de reflexión sobre la praxis profesional, una meta-posición ante el ejercicio profesional que nos permite contemplar las situaciones con una mayor perspectiva y claridad, volviendo sobre lo ya dicho y construyendo nuevas visiones con la finalidad de aprender y generar estrategias de acción” (2014, 106). En este sentido, nuestra investigación acentúa la supervisión como espacio de diálogos colaborativos y de aprendizaje mutuo y construcciones compartidas, desde unas relaciones de mutualidad y horizontalidad.

### 3.3. Técnicas cualitativas

Como instrumentos técnicos más adecuados para dialogar, comprender, reconstruir y transformar la praxis en trabajo social, optamos por una triangulación de técnicas cualitativas: sesiones de supervisión, análisis de contenido y análisis de discursos.

#### 3.3.1. Sesiones de supervisión

Las sesiones de grupo en supervisión contienen ciertas analogías con los grupos de discusión en diferentes aspectos. Procuran producir conversaciones que se acerquen a contextos cotidianos; aun tratándose de un “grupo artificial”, reorganiza una determinada situación social mediante la producción de un texto en un contexto, texto que se apreciará mediante el análisis de contenido y de discurso; está orientado a descubrir sentidos que puedan identificarse colectivamente; considera a cada participante como parte de un proceso y con relaciones simétricas (Reason y Bradbury 2008).

Tal vez, la diferencia más relevante sea que en las sesiones de supervisión el grupo dialoga de manera espontánea y libre, pretendiendo generar comunicación e información, antes que obtenerla; mientras que, en los grupos de discusión, se trata de una conversación planeada, diseñada para obtener información. A esto hay que añadir que las sesiones de supervisión se plantean para el mismo grupo de personas (entre 6 y 12 personas) durante varias sesiones (6-9 sesiones) y durante un periodo de tiempo (entre 6 meses y 1 año).

Por tanto, el grupo en sesión de supervisión, desde nuestro modelo, se torna un grupo en diálogo colaborativo, en el que se pretende un análisis, desde una con-





ciencia crítica y reflexiva, con la intención de re-construir los discursos y mejorar o transformar las acciones. Para completar y apoyar estas sesiones de supervisión, es de interés incorporar sesiones de meta-supervisión que procuran una mirada analítica sobre el trabajo realizado en sesiones de supervisión, es decir, supervisión de la propia supervisión.

### 3.3.2. Análisis de contenido

Aunque en su origen designaba una técnica para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación, hoy se refiere a un conjunto de métodos y procedimientos de análisis de documentos que pone énfasis en el sentido del texto. El análisis cualitativo de contenido se define dentro de este marco de trabajo como un acercamiento a un análisis de textos en espacios de comunicación, controlado metodológicamente (Mayring 2000). Se trata de interpretar el material estudiado con la ayuda de categorías analíticas, destacando sus particularidades. Así, el análisis de contenido es tratado como una técnica aplicable a la sistematización, reelaboración y reducción de datos.

Para el modelo *IAPS*, el interés fundamental de esta técnica consiste en la posibilidad de generar categorías analíticas para la sistematización de la información desde los registros de información, siendo fundamentales los aspectos semántico y pragmático.

### 3.3.3. Análisis de discurso

El análisis del discurso se centra en el proceso, se circunscribe a la práctica social de verbalización (Van Dijk 1977). Comprende el lenguaje no como reflejo o representación del mundo, sino como acción y construcción social. Tal análisis, entendido como construcción de conocimiento y como parte de los procesos de cambio, relaciona prácticas discursivas con las estructuras sociales (Ibáñez 2000); como praxis social, como constructo complejo y relacional que procura reconstruir otros sentidos posibles (Bateson 1972).

En los análisis de los discursos profesionales se prioriza el discurso intraprofesional, esto es, el discurso dentro de profesiones específicas. La pertenencia a una comunidad discursiva se revela a través de convenciones compartidas que indican las normas de una comunidad discursiva, su epistemología, ideología y ontología social. Algunas categorías tendrán que ver con el particular género discursivo, tales como: actividad profesional, mundo cognitivo, comunidad discursiva, objetivo pragmático o interlocutores específicos (López y Bach 2016).

Se trata de un análisis por categorías y un análisis crítico. Se analizan los textos en contexto, y en función de categorías analíticas o códigos que organizan el acercamiento a la realidad observada. Con ellas se persigue una conceptualización con la consiguiente explicación-construcción teórica del texto, lo que nos acerca a la *Grounded Theory* y a lo que Charmaz (2005) presenta como una nueva interpretación de esta teoría, la “social constructionist grounded theory” que considera que las categorías y teorías son construidas por el investigador o la investigadora.

Partiendo del marco epistemológico propuesto y de la metodología planteada, hemos tentado una suerte de engranaje entre el análisis de contenido y el análisis de los discursos, estructurando el proceso metodológico del modelo *IAPS*.





#### 4. UNA EXPERIENCIA DE IAPS EN SERVICIOS SOCIALES

El proyecto desarrollado con metodología IAPS, ha generado reflexión e investigación participativa en grupo (constituido por académicas y profesionales), con el objetivo de mejorar la praxis profesional del trabajo social en contextos de servicios sociales locales, a través de la resignificación constructiva de dificultades y la elaboración de líneas estrategias de acción.

Con una duración de 15 meses, se inicia en septiembre de 2018 y finaliza en marzo de 2020, siguiendo el proceso metodológico anteriormente expuesto. Se desarrollan nueve sesiones de supervisión, en las que cada una de las profesionales participantes presenta una situación a supervisar. Todas las sesiones se han grabado y transcrito, con el objetivo de nombrar las principales dificultades sentidas y expresadas por las profesionales en su praxis cotidiana, así como sus propuestas de mejora.

De este modo, las sesiones de supervisión han permitido la reflexión en torno a las dificultades y las oportunidades de mejora, y a través de la aplicación de las técnicas tanto de análisis de contenido como de discurso, se ha conseguido su sistematización, propiciando con ello la construcción y re-construcción de la praxis profesional.

A partir de la exposición sintética de este proceso mostrado en la tabla 1, exponemos con más detalle cada momento del ciclo hasta llegar a la construcción de algunas de las conclusiones más relevantes de dicha investigación.

##### 4.1. *Proceso metodológico*

###### 4.1.1. Selección del objeto de análisis

La praxis profesional del trabajo social en los servicios sociales de atención primaria, ha sido el objeto de análisis en esta investigación. Una reflexión de dicha praxis con el fin de resignificar dificultades cotidianas y reflexionar sobre las posibles alternativas de acción para superarlas y mejorar el trabajo social en atención primaria.

Para poder realizar el análisis y reflexionar sobre la praxis profesional, se han desarrollado las nueve sesiones de supervisión, y en cada una de ellas una de las profesionales ha presentado al resto una situación concreta de dificultad que ha vivido en su ejercicio profesional y sobre la cual se ha dialogado.

Esas “situaciones profesionales de dificultad presentadas” en las sesiones de supervisión, también las han plasmado por escrito en un documento vivo que se ha revisado y actualizado tras cada una de las sesiones, aportando aprendizajes, nuevos conceptos, reflexiones y/o estrategias de acción. Los documentos son re-construidos teniendo como referencias una serie de códigos, estructurados en seis ejes de análisis-reflexión como categorías pre-analíticas de esta investigación (Berasaluze y Ariño 2014, 109):

- Eje contextual-organizacional. Refleja la relación existente entre nuestro dilema o dificultad y las variables contextuales (culturales, económicas, políticas, legislativas...) y organizacionales o del contexto de los servicios sociales que creemos pueden estar influyendo como oportunidad y/u obstáculo.





Ainhoa Berasaluze, Maddalen Epelde, Mire Ariño y Charo Ovejas

- Eje técnico-metodológico. Considera los aspectos técnicos y metodológicos que intervienen en la dificultad planteada y en sus diferentes posibilidades tanto positivas como negativas.
- Eje intrapersonal. Se refiere fundamentalmente a cómo nos afecta personalmente y en el ejercicio profesional y a nuestra función social e identitaria, la dificultad o conflicto que presentamos. Qué aspectos nos posibilitan un avance y cuáles no.
- Eje interpersonal. Relativo a los diferentes puntos de vista y confrontaciones derivadas del análisis y estrategias planteadas tanto en las interacciones con las personas usuarias o sus contextos de referencias, como con los equipos que crean sinergias o por el contrario impiden acuerdos en el abordaje del dilema planteado.
- Eje epistemológico. Refleja y valora los aspectos que se refieren a los conocimientos (conceptos, teorías, modelos...) que necesitamos y con los que contamos para una mejor comprensión y superación de la dificultad presentada.
- Eje ético-ideológico. Relativo a los principios ético-filosóficos y aspectos de nuestra ideología a la hora de comprender, analizar y plantear posibles estrategias de mejora y cambio para la situación que planteamos.

#### 4.1.2. Anotaciones de cada sesión de supervisión

En cada sesión de supervisión, el equipo investigador formado por personal investigador y profesionales de los servicios sociales, han tomado notas de la sesión con la finalidad de ir actualizando el material presentado a supervisar. Cada participante ha ido reconstruyendo el documento con las aportaciones y aprendizajes reflexivos de cada sesión.

Además, dentro del equipo docente-investigador ha habido dos figuras con el rol de observadoras participantes que han tomado notas de todo lo acontecido en las sesiones.

#### 4.1.3. Transcripción literal de cada sesión de supervisión

Todas las sesiones han sido grabadas en audio y transcritas literalmente para su observación, lectura y análisis posterior.

#### 4.1.4. Lectura de la transcripción de cada sesión en función de códigos

Los documentos fruto de las sesiones transcritas, han sido estudiados y analizados en busca de conceptos y contenidos relacionados con los ejes de análisis-reflexión ya expuestos. Esta sistematización de conceptos y contenidos relevantes y reiterados ha ido re-construyendo las conjeturas preanalíticas durante todo el proceso.

#### 4.1.5. Desarrollo del preanálisis en cada sesión de supervisión

A través de cada sesión de supervisión, de acuerdo con Bardin (1996) hemos ido construyendo un preanálisis, con tres objetivos: reunir los documentos o corpus de con-







## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

tenidos, formular guías al trabajo de análisis y establecer indicadores o códigos que den cuenta de temas presentes en el material analizado.

### 4.1.6. Elaboración de conjeturas preanalíticas y categorías

Las conjeturas preanalíticas o hipótesis, así como las categorías, se han ido reelaborando en reuniones de análisis, tras cada sesión de supervisión, y posteriormente han sido contrastadas en las sesiones con las profesionales de los servicios sociales y en las sesiones de metasupervisión.

Este análisis ha ido construyendo un sentido general en torno al contenido de los textos y diálogos transcritos con relación a los objetivos de la investigación y en contraste con referentes teóricos. La lectura y relectura de los materiales de investigación, comporta la confección de hipótesis que nos han acercado de un modo intencional a la comprensión de los discursos, “en otras palabras, el análisis temático debe pasar de la descripción a la interpretación” (Staller 2015, 148).

### 4.1.7. Lectura orientada

Para la reconstrucción de hipótesis analíticas se ha realizado una revisión documental y discusión en las reuniones de análisis y contraste en sesiones de supervisión y metasupervisión.

Tras la lectura libre de los materiales de la investigación realizamos una segunda lectura orientada o intencional con el fin de contrastar las hipótesis y construir sentidos más elaborados y concretos. Para este proceso hemos recuperado también “anotaciones al texto” que cada investigadora ha generado en los márgenes de los escritos recogidos en las sesiones de supervisión y relacionados con las conjeturas y las categorías de análisis. De este modo, hemos ido construyendo varios caminos argumentativos para la elaboración de conclusiones.

### 4.1.8. Integración y reconstrucción final de los hallazgos

Finalmente se han redactado los hallazgos que, en nuestro caso, se trata de una construcción de nuevos sentidos favorables al cambio. A continuación, exponemos brevemente las conclusiones más relevantes.

## **4.2. Dificultades y estratégicas de cambio**

### 4.2.1. Dificultades nucleares

Las dificultades nucleares identificadas a través de la investigación son reconocidas por las componentes del equipo y se valora positivamente la propia identificación de las mismas, en cuanto que ayuda a comprender mejor ciertos malestares relacionados con la praxis cotidiana del trabajo social en los servicios sociales de atención primaria. Así, se han identificado y resignificado cuatro grandes dificultades que responden al trabajo de hipotetización a partir de los diálogos y materiales trabajados en las sesiones de super-





visión, así como en las reuniones posteriores de análisis. A continuación, presentamos cada una de ellas.

#### 4.2.1.1. Normativización y burocratización

La normativización y burocratización es una tendencia estructural de la administración pública en general y de los servicios sociales en particular. Ante la complejidad de su objeto, evidencia un sistema lleno de inseguridades e incertidumbres que tiende a convertir las normas y la burocracia en herramientas básicas que le conceden poder, seguridad y control. Esas normas, protocolos y procedimientos se están erigiendo en el marco instrumental de las profesionales, en detrimento y destierro del marco teórico-metodológico propio y del abandono de una praxis de carácter colaborativo con la ciudadanía. Si ya no nos guían en nuestro ejercicio profesional la participación, ni los conocimientos científico-disciplinares y elevamos a categoría de ciencia las normas y la burocracia estamos abocadas a la descualificación y desprofesionalización del trabajo social y a la reconversión en personal técnico de los servicios sociales o de la intervención social, entendida más como intervencionismo que como praxis colaborativa.

En la investigación hemos confrontado diversas hipótesis que dan continuidad a algunas aportaciones que otras autoras y autores han descubierto y que son escenarios que nos ponen en riesgo y a los que hay que dar importancia y afrontar desde diversos frentes. A este respecto, las principales conclusiones hacen referencia a situaciones en las que la gestión y la tramitación burocrática, desde una posición proteccionista y tecnócrata, conlleva, precisamente a una desprofesionalización en la que “se genera un sentimiento de impotencia, de indefensión aprendida, de conformismo e inmovilismo, que se traduce en un bajo autoconcepto como profesión y en una baja ambición” (Hernández-Echegaray 2019, 17).

Vinculadas con esta dificultad, caben señalar las siguientes construcciones participadas fruto de la investigación:

Una concepción institucional excesivamente proteccionista y centrada en el control del gasto, potencia el desarrollo de funciones asistenciales, situando la gestión y tramitación de recursos en una tarea sobredimensionada en los servicios sociales de atención primaria.

La tramitación de recursos es una tarea fundamental de los servicios sociales, parte de la acción social, sin embargo, su sobredimensionamiento e inadecuada coordinación, organización y planificación, acaban convirtiéndose en una carga desmotivadora para las y los profesionales.

La burocratización lleva consigo procesos de trabajo arduos y rutinarios que contribuyen a una sobrecarga y a la pérdida de creatividad y reflexión crítica. Además, la excesiva normativización implica una protocolización de los procesos de intervención, llegando a confundir el procedimiento administrativo con la praxis profesional. Las trabajadoras y los trabajadores sociales experimentan una segunda socialización profesional en manos del sistema de servicios sociales. Socialización de corte *pseudo-*





## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

*conductista* basado en la gestión de casos/recursos, parecida a un adiestramiento para “sobrevivir”.

### 4.2.1.2. Confusión entre trabajo social y servicios sociales

Con la evolución y desarrollo de los Servicios Sociales observamos un sistema cada vez más “ordenado” y normativizado, con menos márgenes para la flexibilidad y la creatividad, lo que dificulta las posibilidades de llevar a cabo un trabajo social crítico, dinámico y conforme a las posibilidades y situaciones cambiantes de la ciudadanía y de la cuestión social. El sistema de trabajo social se convierte así en un sistema con las principales características de un *sistema aglutinado* (Minuchin 1964, 1986, 2004): fronteras o límites difusos, identificación entre ambos sistemas, falta de libertad y autonomía, pérdida de identidad, excesiva dependencia, abandono de la cuestión social, confusión de objetos, objetivos, roles, funciones y tareas. Muchos autores y autoras han evidenciado de diferentes formas “la servidumbre que comporta para el trabajo social la forma de trabajar que imponen los servicios sociales.” (Pelegrí 2014, 12).

Las conclusiones a las que hemos llegado con nuestra investigación, no hacen sino reforzar esta *servidumbre* y reiterar algunas posibles circunstancias a las que hay que responder, tales como la asimilación del trabajo social por el sistema de servicios sociales; la praxis mediatizada ideológica, técnica y procesualmente por el encargo institucional, lo que puede inducir a un cierto abuso de poder y a unas relaciones asimétricas (up-down) sin contemplar la necesaria colaboración mutua que reconoce que las personas son “expertas de su propias vidas (...) Suponer que los sujetos son ignorantes es cultivar la pasión hacia el desconocimiento.” (González y Rodríguez 2020, 147). Algunas otras conclusiones al respecto:

- La asimilación del trabajo social por el sistema de servicios sociales pone en riesgo una atención de calidad y un trabajo social reflexivo y colaborativo. Esto muestra un semblante distorsionado y a menudo negativo del trabajo social como figura de control vs colaboración y apoyo que puede llevarnos a confundir la no implicación de las personas con su negación o resistencia a obedecer o acatar las normas o incluso a aceptar los “mejores deseos” de las profesionales: a un abuso de poder o “eufemización de violencia” (Bourdieu 1991) encubierta o enmascarada tras el mandato del sistema.
- La servidumbre aludida, también nos fragiliza desde el punto de vista de nuestro estatus socio-profesional feminizado que ya está de por sí en una situación frágil ya que “Precisamente el cuidado social y la ayuda, aun cumpliendo una función económica y social imprescindible, está por fuera de las actividades percibidas como exitosas para progresar social y laboralmente”. (Lorente y Luxardo 2018, 105).
- No existe un marco teórico-metodológico de trabajo social en los servicios sociales de atención primaria, construido participadamente, reconocido y compartido. Las metodologías responden antes a los instrumentos/normativas del sistema que a la decisión y elaboración de estrategias profesionales.
- Las etiquetas poblacionales y los diagnósticos de “experto” (unilaterales vs participativos) impiden la construcción colaborativa de estrategias de mejora y cambio.





#### 4.2.1.3. Fragilidad disciplinar en el trabajo social

Que el trabajo social está debilitado disciplinarmente y fragilizado profesionalmente, es decir, que cuenta con un corpus de conocimiento que necesita profundidad epistemológica y acción profesional, es ya un consenso. Las consecuencias negativas de esa debilidad y fragilidad son las que se han evidenciado en las sesiones de supervisión. Con respecto al sistema de servicios sociales, y ante los escasos conocimientos útiles para el ejercicio profesional cotidiano, el sistema de servicios sociales es el que determina el qué y el cómo de la tarea profesional. Con respecto a las demandas de la población, y ante la falta de marcos teórico-metodológico-técnicos consensuados, la praxis profesional, como ya hemos señalado, deviene en un proceso de trabajo de corte administrativo, reducido básicamente a la implementación y gestión-tramitación de recursos.

Esta debilidad disciplinar se concreta en una serie de elementos como son, la complejidad de su objeto, el escaso desarrollo de un diagnóstico que responda a los parámetros de trabajo social y a la participación de las personas usuarias; la posición frágil de nuestra profesión dentro del sistema institucional; el escaso desarrollo de instrumentos y técnicas disciplinares; el lenguaje excesivamente ligado a “casillas”; la escasa investigación desde el trabajo social; la poca colaboración entre las universidades y las profesionales; la mercantilización de los recursos o la falta de colaboración en redes. Autoras como Zamanillo (2008) aluden a la situación precaria del acervo teórico-práctico del trabajo social, por un lado, por su énfasis en la práctica y por otro por su escasa investigación confrontada con la praxis.

Respecto a la fragilidad ante las demandas de la ciudadanía, hemos encontrado que el trabajo social centrado en intervenciones individuales o familiares con un carácter inmediatista invisibiliza la “cuestión social”, cegando un análisis crítico de las situaciones de desafiliación y desventaja social. En palabras de Zamanillo y Martín “el silencio sobre los factores estructurales que producen y reproducen la inequidad, la pobreza y la exclusión social es alarmante, pensamos que el énfasis en el trabajo social individual-familiar no puede ir en detrimento o sustitución del trabajo social comunitario” (2011, 111). Algunas otras cuestiones que apuntalan dicha fragilidad se traducen en lo siguiente:

- Escasa producción teórica e investigaciones epistemológicas y desde la praxis profesional e insuficiente desarrollo de modelos en trabajo social, lo que se traduce en la elaboración de diagnósticos fundamentalmente basados en protocolos administrativos (diagnósticos administrativos) y no tanto en criterios profesionales.
- El uso de conceptos “cristalizados” para definir situaciones o “problemas” dificulta los diálogos colaborativos y basados en la libertad y las relaciones de mutualidad, lo que conlleva mayores dificultades para evaluar los procesos y resultados contruidos desde la praxis profesional en colaboración con las personas/ciudadanía.
- Ante la complejidad histórico-social, las demandas plurales y diversas y el fenómeno “entrenado” o incorporado por la ciudadanía como binomio recurso-recurso, las y los profesionales han de colocarse en una posición de *resistencia* para no responder a la inmediatez de una solicitud “tuneada” para conseguir un determinado recurso y poder plantear un trabajo de reconstrucción de la demanda participada y desde parámetros de trabajo social.





## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

- El malestar emocional, frustración, inseguridades, miedo, etc. que se ha puesto de manifiesto en diversas ocasiones, podría tener más que ver con la posición en el sistema de servicios sociales y con una cierta debilidad disciplinar y de estatus social que con una fragilidad de carácter personal o emocional.

### 4.2.1.4. Vulnerabilidad personal en el ejercicio profesional

En las distintas sesiones de supervisión se ha puesto de manifiesto que las y los profesionales para el desarrollo de su trabajo requieren de la construcción de un vínculo o una relación con las personas, familias, l grupos y/o con la comunidad. Una relación basada en la empatía, confianza, aceptación, reciprocidad y horizontalidad. Para crear esa relación, además de la pericia profesional o de sus competencias técnicas, se precisa de autenticidad a través de la implicación de la persona profesional. Ello implica un trabajo intrapersonal, desarrollo y construcción de la identidad personal-profesional, a través de la reflexibilidad, el autoconocimiento, la autocrítica y la profundización ético-epistemológica. Para poder responder a todo ello se necesita la implicación de la profesional, pero también de la institución en la que ejerce su profesión. La persona profesional no siempre es consciente, o no quiere o puede serlo, de la importancia y necesidad de atender esa parte de ella misma. La institución por su parte, con una mirada utilitarista y cortoplacista, tampoco suele querer atenderla. A partir de esta reflexión, se plantean algunas otras dificultades:

- El vínculo o relación es un proceso que transforma tanto a las personas como a las profesionales. Vínculo que necesariamente ha de estar fundado en la libertad, la confianza, mutualidad y complementariedad y por tanto entendido como eje de la praxis en trabajo social.
- Una relación que responda a dichas premisas no asume responsabilidades que no le corresponden atendiendo a la delegación institucional o a prácticas asistencialista y asimétricas.
- El malestar emocional constatado (frustración, inseguridad, miedo, soledad, sufrimiento, etc.) nos indica también la necesidad de atender al cuidado personal de las y los profesionales. Sin olvidar que, a menudo, las condiciones laborales, personales y profesionales (aislamiento, estrés laboral, soledad, responsabilidad “no compartida”, espacios inadecuados, escaso reconocimiento, subordinación jerárquica, etc.) no favorecen ni el equilibrio personal, ni el desarrollo profesional.
- Aspectos del ámbito personal como valores, experiencias, vivencias, etc. están presentes en la relación profesional, lo que provoca, en muchas ocasiones, conflicto de valores, control en la relación de ayuda, transferencias y contratransferencias, etc., y dilemas éticos entre diferentes principios: autonomía y libertad vs dependencia y proteccionismo, etc.

### 4.2.2. Estrategias de cambio

La construcción de las dificultades nucleares nos ha ayudado a comprender mejor la situación que atraviesan las trabajadoras sociales en los servicios sociales de atención primaria, así como las condiciones y consecuencias de su actual praxis profesional. A





partir de esta aproximación diagnóstica, nos reunimos todo el equipo de investigación para elaborar algunas líneas estratégicas de acción-transformación. Así, se han llegado a identificar tres líneas estratégicas básicas o áreas para la mejora del trabajo social en la atención primaria. A su vez, de cada una de las líneas se desprende un conjunto de acciones que posibilitan orientar su materialización. Se recoge a continuación brevemente las tres líneas con sus correspondientes acciones.

#### 4.2.2.1. Autocuidado profesional

Una de las líneas de acción planteada, está vinculada al cuidado-autocuidado personal-profesional, debido a la importancia de este para la consecución del cambio y la mejora, tal y como hemos podido constatar en el análisis de las dificultades. Algunas acciones propuestas para su materialización son:

- La generación de espacios de reflexión e intercambio profesional, a modo de autoformación y de construcción conjunta de conocimientos.
- La incorporación de la supervisión profesional (grupal y/o de equipos) en los planes anuales de las organizaciones, con carácter voluntario y rotatorio.
- La mejora del funcionamiento y la cohesión de los equipos de trabajo, entendidos como apoyo para el/la profesional, mediante la formación en liderazgo de los/as responsables de equipos y la redefinición de las reuniones de equipo, que más allá del carácter informativo, permitan acordar criterios, evaluar acciones y abordar las dinámicas relacionales del equipo.
- La implicación de profesionales de trabajo social en puestos de responsabilidad.

#### 4.2.2.2. Fortalecimiento del corpus de conocimientos

En esta segunda línea trabajamos aspectos relacionados con la disciplina de trabajo social y su necesidad de fortalecimiento. Quizás sea esta una de las líneas de trabajo que requiera mayor esfuerzo y dedicación, pero también la que pueda conquistar mayores cambios disciplinares. Se llegaron a identificar algunas posibles acciones:

- La elaboración de un marco teórico-metodológico-técnico del trabajo social en los servicios sociales de atención primaria.
- La adecuación de la formación continua orientada a la disciplina de trabajo social.
- La formación de profesionales de trabajo social para ejercer como supervisoras y supervisores.
- El desarrollo de investigaciones basadas en metodologías IAP, en colaboración academia-profesión, sobre y para el trabajo social.
- La transferencia de conocimientos y de la praxis profesional.

#### 4.2.2.3. Atención a la cuestión social

La tercera estrategia es la relativa a necesidad de no perder de vista la cuestión social, ya que, durante el proceso de reflexión y análisis, se pone de manifiesto reiteradamente





## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

la génesis estructural de las desigualdades sociales. Recogemos a continuación algunas acciones propuestas:

- La generación de espacios de participación ciudadana.
- Hacer visible las situaciones que generen vulneración de derechos sociales, trasladando y clarificando responsabilidades.
- La diferenciación de los sistemas de servicios sociales y de trabajo social, clarificando cuestiones como: función social, objeto/s, objetivos; metodologías, técnicas, límites, competencias, etc.
- La mejora de la organización y planificación de la gestión de servicios y prestaciones, y la simplificación de los procedimientos burocrático-administrativos.
- La adecuación de ratios de atención, cargas de trabajo y distribución de responsabilidades en los equipos.
- El cumplimiento de la legislación en materia de servicios sociales y la garantía de la inversión de los recursos económicos necesarios.

### 5. UNA APUESTA POR LA INVESTIGACIÓN COLABORATIVA

Quien razona —declara Mairena— afirma la existencia de un prójimo, la necesidad del diálogo, la posible comunión mental entre los hombres ... Pero no basta la razón, el invento socrático, para crear la convivencia humana; ésta precisa también de la comunión cordial, una convergencia de corazones en un mismo objeto de amor. (...) Abolir el diálogo es, renunciar, en suma, a la razón humana. (Machado 1989, 1933)

Como imperativo ético entendemos que en trabajo social no hay investigación sin participación, como norma ejecutiva, que los contextos son construidos a través de la colaboración dialógica, como diría Paolo Freire, acciones dialógicas, de “auténtica comunión”, serán aquellas que “promueven entendimiento, creación cultural y libertad” (1975, 67), o parafraseando a Mijaíl Bakhtin (1993), es en los diálogos entre las personas como se construyen significados producto de una reflexión colectiva.

Desde esta consideración, iniciamos este modelo de investigación (IAPS) buscando combinar investigación y acción, desde criterios de colaboración y reconstrucción positiva, con la finalidad de ofrecer una alternativa a la investigación de corte positivista. Para ello valoramos que la supervisión es una opción que conjuga tales puntos de partida, contribuyendo con ello a la mejora del trabajo social como disciplina y como praxis en los servicios sociales.

Este modelo tiene la pretensión de lograr un análisis crítico-reflexivo respecto a una serie de aspectos y compromisos, a observar y auto-observar, como son: quiénes estamos implicados/as, qué responsabilidades compartimos y cómo influyen los contextos; cómo nombramos y renombramos dificultades o dilemas y con qué referentes teórico-prácticos; cómo afectan a nuestras opciones, expectativas, emociones y decisiones, y cómo a las de las personas con quienes trabajamos; cómo concurren metodología y técnicas propias del trabajo social; qué valores y principios intervienen en la toma de decisiones y en la





Ainhoa Berasaluze, Maddalen Epelde, Mire Ariño y Charo Ovejas

elaboración de estrategias de acción; qué normativas y procedimientos regulan y/o constriñen la profesión; cómo contemplamos la cuestión social o el salto de lo individual a lo colectivo; etc.

La aplicación de este *modelo IAPS* a una investigación sobre la mejora del trabajo social en los servicios sociales locales, ha revelado el potencial de esta metodología, tanto desde la perspectiva del proceso, ya que ha supuesto un aprendizaje y re-construcción de conocimientos para todas las personas participantes en el mismo, como desde la perspectiva de la colaboración constructiva en contextos de trabajo social determinados. Con perspectiva alternativa al enfoque individual del conocimiento, hemos logrado resignificar conjuntamente sentidos favorables a cambios necesarios en el ejercicio profesional con un valor no generalizable ni transhistórico, sino como saber compartido y contextualizado histórica y geo-políticamente.

No obstante, debemos ser conscientes de que se trata de investigaciones laboriosas, que demandan un importante compromiso por parte de las personas participantes. Aun así, nos reafirmamos en nuestra opción y, en analogía con los contextos en que colaboramos, sabemos que nuestro sino es estar siempre “en construcción”.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, Luis Enrique. 1998. *La mirada cualitativa en*. Madrid: Fundamentos.
- Andersen, Tom. 1987. *The Reflecting Team: Dialogue and Meta-Dialogue in Clinical Work*. *Family Process* 26(4): 415-428.
- Anderson, Harlene, y Swim, Susan. 1995. *Supervision as Collaborative Conversation: Connecting the Voices of Supervisor and Supervisee*. *Journal of Systemic Therapies* 14: 1-13.
- Anderson, Harlene. 1997. *Conversation, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy*. New York: Basic Books.
- Aragones, Teresa. 2010. *Apunts sobre l'ofici de supervisora*. *Revista de Treball Social* 189: 32-48.
- Bakhtin, Mikhail Mikhailovich. 1993. *Toward a Philosophy of the Act*. Austin: University of Texas Press.
- Bardin, Laurence. 1996. *L'analyse de contenu*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Bateson, Gregory. 1972. *Steps to an Ecology of Mind*. New York: Ballantine Books.
- Bauman, Zygmunt. 2000. *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity Press.
- Berasaluze, Ainhoa, y Ariño, Miren. 2014. *De la supervisión educativa a la profesional*. *Cuadernos de Trabajo Social* 27(1): 105-115.
- Berasaluze, Ainhoa, Ariño, Miren, Ovejas, Charo y Epelde, Maddalen (Coord.9 (2020). *Supervisión en trabajo social: una metodología para el cambio*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Bourdieu, Pierre. 1991. *Language and symbolic power*. Oxford: Polity Press.







## Una investigación-acción participativa a través de la supervisión

- Bradbury, Hilary, Mirvis Phil., Neilsen, Eric, and Pasmore, William. 2008. Action Research at Work: Creating the Future Following the Path from Lewin. In *The SAGE handbook of action research*, eds. Peter Reason, and Hilary Bradbury, 77-93. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Charmaz, Kathy. 2005. Grounded theory in the 21st Century: Applications for advancing social justice studies. In *The sage handbook of qualitative research*, eds. Norman K. Denzin, and Yvonna S. Lincoln, 507-535. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Conde, Fernando. 2010. *Análisis sociológico del sistema de discursos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Freire, Paolo. 1975. *La acción cultural para la libertad y otros escritos*. Buenos Aires: Tierra Nueva.
- Gergen, Kenneth J. 1999. *An invitation to social construction*. London: Sage.
- Gergen, Kenneth J. 1985. The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist* 40(3): 266-275.
- González, Libertad, y Rodríguez, Alfonsa. 2020. El trabajo en red colaborativo: desafíos y posibilidades. *Cuadernos de Trabajo Social* 33(1): 141-151.
- Hernández-Echegaray, Arantxa. 2019. Reflexiones acerca de las oportunidades y dificultades de la fundamentación teórica y metodológica en el Trabajo Social. *Revista de Treball Social* 215, 13-31.
- Ibáñez, Jesús. 2000. Como se realiza una investigación mediante grupos de discusión. In *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación*, eds. Manuel García, Jesús Ibáñez, y Francisco Ávila, 418-434. Madrid: Alianza Editorial.
- International Federation of Social Workers. 2018. *Global social work statement of ethical principles*. [www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/](http://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/) Accessed 2 June 2020.
- Kisnerman, Natalio. 1998. *Pensar el trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- López, Carmen, y Bach, Carmen. 2016. Discourse analysis of statements of purpose: connecting academic and professional genres. *Discourse Stud* 18(3): 286-310.
- Lorente, Belen, y Luxardo, Natalia. 2018. Hacia una ciencia del trabajo social. *Epistemología, subalternidad y feminización*. *Cinta moebio* 61: 95-109.
- Machado, Antonio. 1989. *Prosas completas*. Madrid: Espasa-Calpe and Fundación Antonio Machado.
- Mayring, Philipp. 2000. Qualitative content analysis. *Forum qualitative social research*, 1(2), Art. 20. doi: 10.17169/fqs-1.2.1089
- Minuchin, Salvador and Fishman, H. Charles. 2004. *Family therapy techniques*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Montagud, Xavier. 2015. Complejidad, reflexividad y autoetnografía. Las posibilidades de la investigación narrativa en la mejora de la práctica profesional. *Trabajo Social Global* 5(9): 3-23.
- Morin, Edgar. 2005. *Introduction à la pensée complexe*. Paris: Seuil.





Ainhoa Berasaluze, Maddalen Epelde, Mire Ariño y Charo Ovejas

- Pelegrí, Xavier. 2014. Trabajo social y servicios sociales: una complementariedad diferenciada. Notas para el cambio de época. *Acciones e Investigaciones Sociales* 34: 7-24.
- Puig, Carmina. 2011. Trabajo Social y Supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. *Documentos de trabajo social* 49: 47-73.
- Reason, Peter, y Bradbury, Hilary. (eds.). 2008. *The SAGE Handbook of action research: Participative inquiry and practice*. London: SAGE.
- Santos, Boaventura de Sousa. 2003. *Crítica de la razón indolente: Contra el desperdicio de la experiencia*. Bilbao: Desclée de Brower.
- Schön, Donald. 1983. *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- Staller, Karen M. 2015. Qualitative analysis: The art of building bridging relationships. *Qualitative Social Work* 14(2): 145-153.
- Van Dijk, Teun Adrianus. 1977. *Text and context. Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. London: Longman.
- White, Michael, y Epston, David. 1993. *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: Norton Professional Books.
- Willke, Helmut. 2012. *Supervision in the knowledge society. The role of Professional Associations for Supervision as actors in civil society*. Kassel: Kassel University Press.
- Zamanillo, Teresa. 2008. *Trabajo Social con grupos y pedagogía ciudadana*. Madrid: Síntesis.
- Zamanillo, Teresa, y Martín, Maribel. 2011. La responsabilidad política del Trabajo Social. *TS Global* 2(3): 97-115.

