

Cita bibliográfica: Berasaluze, A. Epelde-Juaristi, M., Ariño-Altuna, M. y Ovejas-Lara, R. (2022). ¿Cómo abordar dificultades del trabajo social en los servicios sociales? Una Investigación-Acción-Participación (IAP) sustentada en la supervisión. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 259-281. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.20849>

¿Cómo abordar dificultades del trabajo social en los servicios sociales? Una Investigación-Acción-Participación (IAP) sustentada en la supervisión

How to address social work difficulties in social services? A supervision-based participatory action research study

AINHOA BERASALUZE
Universidad del País Vasco UPV/EHU, Bilbao, España
ainhoa.berasaluze@ehu.eus
 <https://orcid.org/0000-0002-6592-535X>

MADDALEN EPELDE-JUARISTI
Universidad del País Vasco UPV/EHU, Bilbao, España
maddalen.epelde@ehu.eus
 <https://orcid.org/0000-0003-3916-5462>

MIREN ARIÑO-ALTUNA
Universidad del País Vasco UPV/EHU, Bilbao, España
mirenedurne.arino@ehu.eus
 <https://orcid.org/0000-0002-7613-7869>

ROSARIO OVEJAS-LARA
Universidad del País Vasco UPV/EHU, Bilbao, España
charo.ovejas@ehu.eus
 <https://orcid.org/0000-0002-3443-4451>

Resumen

Introducción. El sistema de servicios sociales de atención primaria, y por ende las y los profesionales de trabajo social, tienen un importante reto para dar respuesta a las actuales situaciones de vulneración y/o desventaja social. Con el fin de contribuir a este reto se ha llevado a cabo una investigación en los servicios sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que atienden una media de 32.000 personas anualmente. El objetivo de

Abstract

Introduction. The primary care social services system and therefore social work professionals face an important challenge in responding to the current situations of vulnerability and/or social disadvantage. In order to contribute to this challenge, an investigation has been carried out in Vitoria-Gasteiz City Council's social services, which serve an average of 32,000

Recibido: 04/09/2021

Aceptado: 16/02/2022



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).

dicha investigación ha sido favorecer estrategias que contribuyan a la mejora y transformación de la praxis profesional del trabajo social, y con ello de los procesos de atención social, así como de las condiciones de vida y convivencia de la ciudadanía. *Metodología.* Se trata de una Investigación-Acción-Participación (IAP) que incorpora la supervisión como modalidad de ésta. La investigación se entiende como una construcción dinámica, reflexiva y colaborativa, donde la supervisión aporta un espacio de reflexión crítica y constructiva sobre la praxis profesional, basado en diálogos colaborativos. Desde este enfoque, se conforma un equipo de investigación mixto formado por cuatro trabajadoras sociales del ámbito académico y nueve del ámbito profesional que, mediante nueve grupos de discusión desarrollados en sesiones de supervisión durante un año, van abordando distintos aspectos vinculados con los objetivos de la investigación para generar conocimientos. Así, tanto los grupos de discusión integrados en las sesiones de supervisión, como el análisis cualitativo de contenido y el análisis de discurso, son las técnicas empleadas en esta investigación. *Resultados.* A través de la investigación se han identificado dificultades nucleares de la praxis cotidiana de las y los profesionales de trabajo social en los servicios sociales de atención primaria, así como algunas líneas estratégicas de acción que permitirán ir abordando y superando dichas dificultades. Todo ello se ha estructurado de acuerdo con seis ejes básicos de la supervisión, que se han convertido en ejes analíticos clave para esta investigación: contextual-organizacional, técnico-metodológico, intrapersonal, interpersonal, epistemológico y ético-ideológico. *Discusión y conclusiones.* Los resultados muestran la centralidad y las interconexiones entre los seis ejes analíticos utilizados. A partir de dichas interconexiones, se agrupan las principales dificultades y posibilidades con las que se encuentran las trabajadoras y trabajadores sociales municipales en su labor profesional cotidiana. Los resultados coinciden en gran medida con los obtenidos en otras investigaciones y aportaciones expertas en la materia. Cabe subrayar cuatro dificultades principales: la excesiva normativización y burocratización, la asimilación del trabajo social por los servicios sociales, la debilidad disciplinar del trabajo social y la incidencia a nivel personal derivada del ejercicio profesional. En cuanto a las estrategias de mejora, se identifican varias dimensiones, como son: afrontar seriamente formas de simplificar procedimientos para trabajar desde criterios, principios y modelos de trabajo social; impulsar la investigación participativa y reflexiva; fortalecer la presencia de principios éticos en la praxis profesional; promocionar la participación real de la ciudadanía en los procesos, es decir, que su implicación se exprese en informes sociales, diagnósticos colaborativos, planes de intervención codiseñados y en estrategias de mejora y cambio. Además, se destaca la supervisión como herramienta para afrontar las dificultades identificadas, contribuir a la reconstrucción continua de la identidad profesional e impulsar la mejora de la praxis del trabajo social.

Palabras clave: Investigación-Acción-Participación; Trabajo Social; Servicios Sociales; Supervisión.

people annually. The objective of this study was to favour strategies that contribute to the improvement and transformation of the professional practice of social work, and consequently the enhancement of the processes of social care as well as the living conditions and coexistence of citizens. *Methodology.* Participatory Action Research (PAR) was conducted that incorporated supervision. Research is understood as a dynamic, reflective and collaborative construction, in which supervision represents a sphere for critical and constructive reflection on professional practice, based on collaborative dialogues. With this approach, a mixed research team composed of four social workers from the academic world was set up together with nine social workers from the professional field. Nine discussion groups took place during supervision sessions over one year. They addressed different aspects related to the objectives of the study in order to generate knowledge. The applied research techniques comprised the discussion groups integrated in the supervision sessions, as well as the qualitative content analysis and the discourse analysis. *Results.* Core difficulties were identified in the daily practice of social work professionals in primary care social services, as well as some strategic lines of action that would enable to address and overcome those difficulties. All was structured according to six basic axes of supervision, which became key analytical pillars of the study: contextual-organisational, technical-methodological, intrapersonal, interpersonal, epistemological and ethical-ideological. *Discussion and Conclusions.* The results show the centrality and the interconnections between the six analytical axes used. Based on these interconnections, the main difficulties and possibilities encountered by municipal social workers in their daily professional work were grouped together. The results largely coincide with those obtained in other works and with expert contributions in the field. Four main difficulties should be underlined: the excessive standardisation and red tape; the assimilation of social work by social services; the disciplinary weakness of social work and the personal impact of professional practice. As for improvement strategies, several dimensions were identified, such as: seriously undertaking to simplify procedures and work with social work criteria, principles and models; promoting participatory and reflective research; strengthening the presence of ethical principles in professional praxis; encouraging the real participation of the citizens in the processes, making sure that their involvement is expressed in social reports, collaborative diagnoses, codesigned intervention plans and improvement and change strategies. In addition, supervision notably revealed itself as a tool to face the difficulties identified, to contribute to the continuous reconstruction of professional identity and to improve social work praxis.

Keywords: Participatory Action Research; Social Work; Social Services; Supervision.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. *Propósito del estudio*

Los servicios sociales en España se estructuran en dos niveles de atención, primaria y secundaria. Centrándonos en los servicios sociales de atención primaria, como servicio básico y primer punto de acceso al sistema, se constata el aumento de personas y familias en situación de pobreza o en riesgo de exclusión (Vicente, Arredondo y Rodríguez, 2019), una realidad cambiante que afecta no solo a España sino al resto del mundo, tal y como señala Bright (2019). Esta realidad se debe tanto al incremento de la prevalencia de las situaciones de pobreza y exclusión social como al empeoramiento de las condiciones de vida de las personas que están en tales situaciones, traduciéndose en un ascenso de demandas de atención y en la complejización y cronificación. Así, el sistema de servicios sociales tiene un importante reto para dar respuesta a las actuales situaciones de vulneración y/o desventaja social.

Para atender a dichas demandas y responder al derecho subjetivo y principio de universalidad de los servicios sociales, el sistema cuenta como principal recurso con las y los profesionales, siendo las trabajadoras y los trabajadores sociales uno de los cuerpos profesionales básicos del sistema.

La revisión de investigaciones realizadas hasta el momento sobre la praxis profesional del trabajo social en contextos de servicios sociales de atención primaria nos ha permitido formular tres preguntas que han guiado la investigación: ¿qué está pasando con el trabajo social en el contexto de los servicios sociales de atención primaria? ¿Con qué dificultades se encuentra este colectivo para afrontar su ejercicio profesional cotidiano? ¿cuentan con espacios de reflexión y construcción de conocimiento compartido que permitan analizar y repensar dificultades y estrategias de cambio?

En este contexto, la investigación que presentamos ha tenido como objetivo general favorecer estrategias que contribuyan a la mejora y transformación de la praxis profesional del trabajo social, así como las condiciones de vida y convivencia de la ciudadanía. A su vez, se establecen dos objetivos específicos: identificar dificultades nucleares confrontadas entre profesionales de trabajo social en su praxis cotidiana y elaborar líneas estratégicas de acción para responder a las dificultades identificadas.

1.2. *Encuadre de la investigación: IAP desde la supervisión*

El encuadre epistemológico y transdisciplinario del que partimos, sin ánimo de profundizar en ello, incardina el paradigma constructorista (Kisnerman, 1998) vinculado al pensamiento complejo (Morin, 1990). A su vez, nos

decidimos por una perspectiva crítico-reflexiva (Shön, 1983), considerando que estos referentes constituyen la opción teórico-ideológica más adecuada.

Desde estos referentes, apostamos por una investigación entendida como construcción dinámica, crítica, reflexiva y colaborativa en contextos de complejidad que contribuya a repensar la práctica. Un estudio exploratorio de carácter fenomenológico que pretende comprender un fenómeno social que según Donoso (2004) pone el énfasis en la importancia de las reflexiones que se generan en el espacio conversacional grupal. Anderson (1997) habla de conversaciones dialógicas, Andersen (1987) de equipos reflexivos y White y Epston (1993) destacan la importancia de generar «relatos alternativos que permitan representar e incorporar nuevos significados» (p. 31). En este sentido, Bradbury, Mirvis, Nielsen y Pasmore (2008) señalan la necesaria participación en la investigación de «profesionales de vanguardia para aplicar el conocimiento derivado científicamente a problemas prácticos y promover un orden social democrático e igualitario» (p. 78).

Acorde con todo ello, en la presente investigación optamos por una Investigación-Acción-Participación (IAP) que incorpora la supervisión como modalidad de ésta (Berasaluze, Ariño, Ovejas y Epelde, 2020). Tal y como defiende Teresa Zamanillo (2008) la supervisión es una modalidad de la Investigación-Acción-Participación, 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» (pp. 322-323). En el mismo sentido, Teresa Aragonès (2010) destaca que «la supervisión procura un espacio de formación, análisis, reflexión compartida y construcción de conocimientos a partir del abordaje de la complejidad que supone la praxis profesional» (p. 36). Por su parte Carmina Puig (2011) señala que la supervisión «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» (p. 48).

Por tanto, la supervisión podemos considerarla como una herramienta metodológica de investigación-acción basada en diálogos colaborativos (Anderson y Swin, 1995) para la construcción y reconstrucción de conocimientos situados desde la propia práctica profesional.

2. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación

a) Enfoque metodológico

La investigación se ha diseñado desde una metodología cualitativa, desde la Investigación-Acción-Participación (IAP), ya que resulta de especial interés para el análisis de la intervención social. Su principal diferencia radica en que incorpora a las personas destinatarias como agentes protagonistas de la investigación-acción (Rubio y Varas, 2004), en este caso a las trabajadoras sociales de los servicios de atención primaria.

La innovación metodológica planteada, incorpora la supervisión como modalidad de la IAP. El interés de este modelo reside en su idoneidad para generar un espacio de reflexión y de construcción de conocimiento, dirigido a super(ar)visiones, mejorar la acción profesional del trabajo social, orientar las políticas sociales y transformar la realidad social de y con las personas en situación de desventaja social (Berasaluze, Ariño, Ovejás y Epelde, 2020).

La supervisión se ha puesto al servicio de la investigación y de la generación de conocimientos, permitiendo la construcción de conocimientos a partir de las aportaciones de las personas implicadas en los procesos de reflexión sobre la práctica profesional, con la finalidad de mejorar la praxis y generar cambios.

Tras revisar la literatura que ha estudiado los diferentes modelos de supervisión (Brown y Bourne, 1996; Tsui, 2004; O'Donoghue, Wong y Tsui, 2018; Puig, 2015), el modelo propuesto contempla la supervisión como eje de la investigación, se adhiere a las premisas de una supervisión grupal, externa, integrativa, de práctica autónoma, colaborativa entre iguales y contextualizada en una cultura determinada. La investigación acentúa la supervisión como espacio de diálogos colaborativos, desde unas relaciones de mutualidad y horizontalidad, por lo que se trata de un modelo integrador (Gitterman y Miller, 1977), cercano al modelo de *the autonomous practice model* que respeta la autonomía profesional (Barretta-Herman, 1993). Las relaciones son de horizontalidad y existe libertad de expresión (Kadushin y Harkness, 2002). Un modelo cercano a la opción de *The Feminist Partnership Model* (Tsui, 2004) con relaciones compartidas entre *equal partners* o como una *collegial affiliation*. Por tanto, se trata de una supervisión grupal, donde todas las personas participan compartiendo cultura, experiencias, dificultades y aprendizajes (Harkness y Poertner, 1989) y en el que la figura de supervisor o supervisora es de facilitador o facilitadora del diálogo y la reflexión.

b) Grupos de discusión en sesiones de supervisión

Incluimos los grupos de discusión como técnica de investigación, convirtiendo las sesiones de supervisión grupal en vías para la construcción de conocimiento y estrategias de mejora de la praxis profesional. Desde una óptica europea, el grupo de discusión es más una estrategia metodológica que una técnica de recogida de información. Nos adherimos al concepto de Ibáñez (2000), considerado por muchos como el padre e inspirador del grupo de discusión, quien lo define como un dispositivo analizador que confronta discursos de un grupo de entre seis y diez personas que conversan sobre el tema objeto de la investigación.

En este sentido, la integración del grupo de discusión en las sesiones de supervisión es una iniciativa innovadora que ha permitido un producto discursivo, compartido y confrontado en el interior del grupo, y una construcción de consensos como resultado de la investigación (Guerrero, 2014).

Las sesiones de grupo en supervisión contienen analogías con los grupos de discusión en diferentes aspectos. Se producen conversaciones que se acercan a contextos cotidianos, aun tratándose de un «grupo artificial», reorganiza una determinada situación social mediante la producción de un texto en un contexto orientado a descubrir sentidos que puedan identificarse colectivamente (Reason y Bradbury, 2008).

c) Participantes

El equipo investigador es mixto, compuesto por profesionales y académicas, pretendiendo superar la separación entre sistema investigador-investigado y el binomio teoría-práctica.

La pertinencia del grupo de discusión en sesiones de supervisión para esta investigación reside en la posibilidad que ofrece para construir y comprender los distintos sentidos que para las trabajadoras sociales de los servicios de atención primaria tienen las dificultades encontradas en su praxis cotidiana (Donoso, 2004). Así, en el diseño de las sesiones de supervisión grupal no se busca la representación estadística sino tipológica (Valles, 1999). Sin embargo, se considera importante que la población muestral represente las posiciones estructurales dentro de un determinado discurso social (Colectivo IOÉ, 2010). En este sentido, los criterios cualitativos para la selección de las personas que han formado parte de esta investigación han sido los siguientes:

- Por parte del colectivo de trabajadoras sociales: experiencia profesional de al menos tres años en los servicios sociales de atención primaria y con interés en la mejora profesional.
- Por parte del colectivo académico: docentes investigadoras con experiencia en investigación en trabajo social y supervisión.

El criterio de representatividad pone el acento en que las personas participantes sean miembros de un determinado colectivo. En nuestra investigación han participado nueve trabajadoras sociales de los servicios de atención primaria del Sistema Vasco de Servicios Sociales, cuatro docentes investigadoras-supervisoras de la Universidad del País Vasco UPV/EHU y una supervisora cuya función ha sido la de meta-supervisar todo el proceso. Las trabajadoras sociales, elegidas con criterios de representatividad y calidad, pertenecen al Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que atiende una media de 32.0000 personas al año, lo que representa un 11,6% de la población empadronada en el municipio (Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2021).

d) Análisis cualitativo de contenido y análisis crítico del discurso

Los grupos de discusión en sesiones de supervisión son analizados de acuerdo con un enfoque construccionista social (Crawford y Chaffin, 1997), adoptando los principios de la teoría fundamentada (Strauss y Corbin, 1990) y del análisis del discurso (Potter y Wetherell, 1987; Edwards, 1997). Además, para el preanálisis y análisis de los diálogos, el análisis de contenido y el análisis de los discursos ofrecen cierta complementariedad entre el contenido manifiesto y el contenido semántico estructural. En la Tabla 1 puede observarse la reestructuración y complementación entre ambos, presente en esta investigación.

Tabla 1: Análisis de contenido y análisis de discurso

ANÁLISIS DE CONTENIDO	ANÁLISIS DE CONTENIDO + ANÁLISIS CRÍTICO DE DISCURSO	ANÁLISIS DEL DISCURSO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Anotaciones tras la realización del trabajo de campo. 2. Transcripción literal del material discursivo. 3. Determinación del orden de lectura del corpus de textos. 4. Lectura abierta y literal del texto. 5. Fragmentación del texto o abordaje integral. 6. Conjeturas preanalíticas. 7. Lectura(s) orientada(s). 8. Codificación. 9. Anotaciones al texto. 10. La validación de las conjeturas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección del objeto de análisis. 2. Anotaciones de cada sesión de supervisión. 3. Transcripción literal de cada sesión de supervisión. 4. Lectura de la transcripción de cada sesión en función de códigos (ejes). 5. Desarrollo del preanálisis en cada sesión de supervisión. 6. Elaboración de conjeturas preanalíticas o hipótesis revisables a través de distintos momentos del proceso y desarrollo de categorías. 7. Lectura orientada: conjeturas preanalíticas y categorías. 8. Anotaciones al texto (referentes teóricos ...). 9. La integración final de los hallazgos. Reconstrucción de nuevos sentidos favorables al cambio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección del objeto de análisis. 2. Desarrollo del preanálisis. 3. Definición de las unidades de análisis. 4. Establecimiento de reglas de análisis y códigos de clasificación. 5. Desarrollo de categorías 6. La integración final de los hallazgos. 7. Reconstrucción de nuevos sentidos favorables al cambio.

Fuente: elaboración propia, a partir de Alonso (1998), Cáceres (2003) y Conde (2010).

El interés fundamental del análisis cualitativo de contenido consiste en la posibilidad de generar códigos y categorías desde los registros de información. En esta investigación, nos fijamos fundamentalmente en los aspectos semántico y pragmático. El primero busca el sentido de las palabras y el análisis de los temas y categorías propuestas, y el segundo se fija en las circunstancias en las que la comunicación tiene lugar. Desde esta perspectiva, entendemos el análisis de contenido en su variante cualitativa, como una aproximación empírica de

análisis metodológicamente registrado de textos en contextos de comunicación y sin cuantificación de por medio (Mayring, 2000).

El análisis del discurso se centra en el proceso y se circunscribe a la práctica social de verbalización (Van Dijk, 2001), comprendiendo el lenguaje como acción y construcción social. Permite relacionar prácticas discursivas con las estructuras sociales (Ibáñez, 2000) que se producen y actualizan en la interacción (Conde, 2010), procurando reconstruir otros sentidos posibles (Bateson, 1984).

Así, en nuestro marco de investigación, los discursos en torno a las «situaciones planteadas a supervisar» son parte de la práctica social en la red de atención primaria de los servicios sociales. El análisis se realiza a través de la articulación de los discursos intraprofesionales mediante la organización de información a través de las transcripciones y notas de campo, su sistematización y posterior análisis. Todas las sesiones son grabadas de forma convencional en audio y transcritas utilizando el código de transcripción de Gail Jefferson en su adaptación para las ciencias sociales (Bassi, 2015).

e) Ejes y categorías analíticas

La supervisión presenta seis ejes de análisis (Berasaluze y Ariño, 2014), lo que en esta investigación han sido categorías analíticas de cada situación supervisada. Reconstruimos los seis ejes, por un lado, a partir de los cinco sistemas de análisis abordados por Jesús Hernández (1990) al vincularlos al ejercicio del trabajo social: sistema institucional-organizacional; sistema dinámico-social, referido a procesos de interacción; sistema de competencias instrumentales; sistema intrapersonal, referido fundamentalmente a la construcción de la identidad profesional y, sistema de valores e intereses. Por otro lado, Carmina Puig (2015) ilustra cinco dominios de indagación: la construcción del saber; la integración sujeto-profesional; reflexividad y autonomía; de la acción a la práctica reflexiva y el cuidado-autocuidado. Todos ellos ligados por «su nexo principal: la comprensión» (p.107).

De modo transversal, nosotras hemos considerado dos ejes más de análisis, a saber, el eje epistemológico, de construcción y reconstrucción de conocimientos y el eje ideológico, de análisis y posicionamiento ante la cuestión social, que atraviesa todos y cada uno de los sistemas:

- a. Eje contextual-organizacional. Refleja la relación existente entre nuestro dilema o dificultad y las variables contextuales y organizacionales que pueden estar influyendo como oportunidad y/u obstáculo.

- b. Eje técnico-metodológico. Considera los aspectos técnicos y metodológicos que intervienen en la situación planteada y en sus posibilidades positivas y negativas.
- c. Eje intrapersonal. Se refiere a cómo nos afecta la dificultad o conflicto que presentamos: personalmente, profesionalmente y a nuestra función social e identitaria. Qué aspectos nos posibilitan un avance y cuáles no.
- d. Eje interpersonal. Relativo a los diferentes puntos de vista sobre las interacciones con las personas usuarias o sus contextos de referencia, como con los equipos que crean sinergias o por el contrario impiden acuerdos en el abordaje del dilema planteado.
- e. Eje epistemológico. Refleja y valora los aspectos que se refieren a los conocimientos con los que contamos para una mejor comprensión y superación de la dificultad presentada.
- f. Eje ético-ideológico. Vinculado a los principios ético-filosóficos y aspectos de nuestra ideología a la hora de comprender y plantear posibles estrategias de mejora y cambio.

2.2. Trabajo de campo

La investigación ha tenido una duración de tres años, desde 2018 hasta 2020. Se ha articulado a partir de nueve grupos de discusión en sesiones de supervisión, con una duración de dos horas y media por sesión. Además, la investigación ha requerido un total de cuarenta y seis sesiones vinculadas a las fases del proceso analítico. Las sesiones se distribuyen de la siguiente manera:

- *Sesiones de supervisión en grupos de discusión*: creación del contexto y presentación de la situación a supervisar. Todas ellas grabadas y con transcripción.
- *Sesiones de preanálisis de la información*: lectura y preanálisis de cada transcripción en función de las categorías analíticas. Se cuenta con registros grabados, transcripciones y anotaciones al texto de referentes de relevancia.
- *Sesiones de análisis, construcción y reconstrucción de hipótesis*: análisis e interpretación de los discursos. Lectura orientada por conjeturas preanalíticas y categorías.
- *Sesión grupal final*: confrontación y consenso en torno a las dificultades nucleares y estrategias de cambio. Se acuerdan los hallazgos y conclusiones para la elaboración del informe final.
- *Sesiones para la reelaboración*: revisión y formulación de los aprendizajes, descubrimientos y conclusiones preliminares y finales.

- *Sesiones de metasupervisión*: supervisión continua de las sesiones de supervisión (Wellington, 2010).

3. RESULTADOS

Los resultados se estructuran considerando los seis ejes analíticos, incluyendo fragmentos literales de los discursos compartidos en los grupos de discusión integrados en las sesiones de supervisión, identificados mediante el número de la sesión a la que pertenecen y con la codificación de P1 a P9 de las trabajadoras sociales participantes.

3.1. Eje contextual-organizacional

a) Identificación de dificultades nucleares

Gran parte de las dificultades se centran en la variable organizacional, en el contexto institucional. Se subraya la burocratización de los servicios sociales, que en gran medida define y limita los procesos de trabajo conduciendo a una labor más cercana a la gestión de recursos que a la intervención social. Dicha burocratización junto con las elevadas ratios de atención se constituye en las principales fuentes de la sobrecarga de trabajo existente.

Sería la contradicción que tengo yo entre las normas y los protocolos que marca la institución y el bienestar de las personas a las que atendemos. (Sesión 9, P3)

Estos servicios se encuentran saturados, incluso superados por el volumen de trabajo, las profesionales se ven sobrecargadas. (Sesión 3, P6)

b) Planteamiento de líneas estratégicas de acción-superación

Se constata la necesidad de una apuesta política, compromiso técnico e incremento de recursos. Todo ello para adecuar ratios de atención, cargas de trabajo y simplificar los procedimientos administrativos, poniendo en valor la atención primaria y la prestación técnica que ésta desarrolla.

La institución marca unas directrices y dispone de instrumentos que son los que sirven de eje y de recogida de información acerca de la intervención y del desempeño profesional. En la práctica, se convierten en una forma de control que generan sobrecarga de trabajo. (Sesión 2, P1)

3.2. Eje técnico-metodológico

a) Identificación de dificultades nucleares

Se plantea la escasa utilización de referentes teóricos y metodológicos que guíen la acción profesional, dificultando el desarrollo de una intervención social

basada en contenidos disciplinares. Se constatan diseños estandarizados, que responden a los protocolos establecidos y que se alejan de la atención personalizada y participativa más propia del trabajo social. Esta dificultad, tiene como resultado la proyección de una imagen distorsionada y a menudo negativa o sesgada de las propias profesionales.

La negativa de la madre a colaborar por entender ésta que «queremos quitarle a su hijo, meterle en un centro» (Sesión 2, P3)

Probablemente, si estableciésemos un clima de mayor confianza y colaboración tendríamos más información sobre su situación, podría establecer un mejor diagnóstico, trabajar la derivación y el acompañamiento. (Sesión 7, P8)

b) Planteamiento de líneas estratégicas de acción-superación

Se apuesta por elaborar marcos teórico-metodológicos colegiados universidad-profesión que guíen la praxis del trabajo social. Se trataría de recuperar y resignificar la metodología del trabajo social, subrayando el necesario protagonismo de las personas, la generación de vínculos, la labor de acompañamiento y la construcción de diagnósticos y planes de intervención compartidos.

Otro aspecto que me ha favorecido este espacio de investigación-supervisión ha sido retomar los marcos teóricos y conceptuales de la profesión. (Sesión 8, P9)

No preguntamos, les decimos lo que les pasa, les hacemos el diagnóstico nosotras, «tienes este problema», pero el diagnóstico debe ser compartido. (Sesión 4, P4)

3.3. Eje intrapersonal

a) Identificación de dificultades nucleares

Respecto a aquellas situaciones profesionales que afectan en la esfera más personal, se han compartido sentimientos de frustración, inseguridad, miedo, presión, soledad, sufrimiento, incomodidad, estrés, contradicción, conflicto, desconfianza, vulnerabilidad e impotencia. Las fuentes de este malestar emocional se sitúan básicamente en dos dimensiones: las interferencias entre el ámbito profesional y personal, y las disonancias entre el mandato institucional y la opción personal-profesional.

(...) mi malestar estaba en la «transferencia» que luego he visto con la situación personal que estaba atravesando. (Sesión 3, P6)

El hecho de encontrarme en medio entre las normas y el deseo de la familia me provoca malestar como profesional. (Sesión 9, P8)

b) Planteamiento de líneas estratégicas de acción-superación

Uno de los aspectos señalados como más relevantes para afrontar las dificultades vinculadas al eje intrapersonal ha sido el cuidado y autocuidado profesional, a través de espacios formales de reflexión e intercambio.

Participar en este proceso de supervisión me ha permitido comprobar cómo el generar un espacio de reflexión colectiva donde se exponen situaciones complicadas que nos generan angustia ayuda a valorar las situaciones de manera más global, identificando, ampliando y, en ocasiones, resolviendo dificultades de la práctica profesional que de otra manera resulta difícil poder verlas (...) (Sesión 7, P9)

3.4. Eje interpersonal

a) Identificación de dificultades nucleares

Se contemplan dificultades vinculadas tanto a las interacciones con las personas, como a las sinergias entre profesionales. Por un lado, se evidencian dificultades para considerar la autonomía y el derecho a decidir de las personas, conduciendo a las profesionales a una sobreprotección y a asumir responsabilidades que no les corresponden. Por otro lado, emergen limitaciones en la cohesión de los equipos y en los procesos de coordinación, tanto entre atención primaria y secundaria, como con otros sistemas de protección social.

Yo seguí insistiendo. (...) Me pide insistentemente «Déjeme respirar, por favor» (...). Nos sale intentar ayudar por encima de todo. Y a veces por encima de todo es por encima de la decisión de la propia persona» (Sesión 8, P7)

Soy consciente de una falta de coordinación (...) No hay posibilidad de realizar un trabajo en red. (Sesión 8, P4)

b) Planteamiento de líneas estratégicas de acción-superación

Se señala la necesidad de mejorar el cuidado de los equipos, entendiendo que éstos requieren tiempos dedicados a ellos mismos, más allá de la tarea, para constituirse como tales. En este sentido, se considera relevante la figura de responsable o coordinador de equipo, que debería liderar este proceso, ponerse a disposición del equipo y sus miembros, desde la corresponsabilidad.

Durante las sesiones de supervisión el tema de los equipos de trabajo ha estado siempre presente. Su gran importancia para el profesional (...). (Sesión 5, P2)

3.5. Eje epistemológico

a) Identificación de dificultades nucleares

Se ha identificado la debilidad disciplinar del trabajo social. Las profesionales han puesto de manifiesto la falta de claridad en los objetos de estudio e intervención y también la escasez de referentes teóricos a la hora de llevar a cabo la práctica profesional, conduciendo al detrimento de la intervención psico-social y al auge de un trabajo social de corte asistencialista y limitado en la atención a la cuestión social.

Si bien soy consciente de la importancia de la relación teoría-práctica, la intervención me ocupa tanto tiempo, que me limita enormemente para acudir a las fuentes teóricas de nuestra disciplina, como para realizar investigaciones que pudieran servir para enriquecer y actualizar modelos teóricos y para generar análisis y reflexión colectiva. (Sesión 2, P5)

b) Planteamiento de líneas estratégicas de acción-superación

Para poder abordar la debilidad disciplinar identificada como dificultad principal, además de las propuestas indicadas para el eje técnico-metodológico, se plantea la necesidad de desarrollar el corpus de conocimiento del trabajo social, para lo cual sería necesario apostar por investigaciones basadas en metodologías IAP, fruto de la colaboración entre el ámbito académico y el ámbito profesional.

Pero me he dado cuenta de que necesitamos más formación, más investigación (Sesión 5, P4)

3.6. Eje ético-ideológico

a) Identificación de dificultades nucleares

Destaca como dificultad principal el abordaje adecuado de los dilemas y conflictos éticos que surgen en la praxis profesional y que están relacionados con la confidencialidad, los valores, la autonomía de las personas atendidas y el encargo institucional.

Dos valores positivos que entran en conflicto: la autonomía de la persona para decidir qué, cómo y con quién y, por otro lado, ese valor de la protección y de garantizar el bienestar. Además, hay un tercero que es el mandato institucional. Está lo que yo querría o podría hacer como profesional, lo que me manda hacer la institución y luego el derecho a decidir de la persona con su vida. (Sesión 7, P1)

b) Planteamiento de líneas estratégicas de acción-superación

Ha existido consenso al considerar los dilemas y conflictos éticos consustanciales al propio ejercicio profesional. Se concretan varias líneas de acción. Por un lado, se solicita una formación básica en ética para la intervención social. Por otro lado, recurrir a los Comités de Ética para recibir asesoramiento y apoyo por parte de profesionales expertas en metodologías de análisis de conflictos éticos. Y también se plantea, evidenciar socialmente situaciones en las que se vulneran derechos sociales.

A nivel profesional, deberíamos valorar y tener presente que determinadas cuestiones se pueden elevar al Comité de Ética para obtener otro punto de vista respecto a la situación-problema, o en relación con los dilemas con los que, frecuentemente, nos encontramos. (Sesión 2, P4)

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran el interés de trabajar desde modelos de supervisión estructurados, lo que coincide con las líneas de otros trabajos (Puig-Cruells y Torrens, 2021; Tsui, 2004). Por su parte, la utilización de ejes analíticos como categorías de análisis (Hernández Aristu, 2002; Berasaluze, Ariño, Ovejas y Epelde, 2020), ha resultado de interés para identificar las dificultades, así como para esbozar algunas líneas alternativas de mejora que pudieran ser trabajadas en sucesivos procesos de investigación-acción-participación.

A continuación, se formulan las conclusiones principales en torno a las dificultades nucleares con las que se encuentran las y los profesionales de trabajo social en el contexto de servicios sociales de atención primaria, proponiendo también algunas estrategias de mejora. En la misma línea encontramos trabajos, investigaciones y aportaciones de autores y autoras relevantes como Chaves-Montero y Vázquez-Aguado (2021), García Domingo (2019), Puig (2011), Zamanillo y Martín (2011), White (2009), Austin (2002) o Dominelli (1996). Dichas conclusiones, se estructuran interrelacionando los seis ejes analizados dadas sus concomitancias.

La primera conclusión que podemos extraer está íntimamente relacionada con el ascenso y la complejidad cada vez mayor de las demandas atendidas en los servicios sociales de atención primaria, y se trata del exceso de burocratización y normativización que caracteriza hoy en día a los servicios sociales. Esta situación, contribuye a la descualificación-desprofesionalización (Hernández Echegaray, 2018) de las trabajadoras sociales y a una inhibición de la participación de la ciudadanía.

Entendemos, en la línea de Fantova (2005), que existe una concepción de la organización burocrática que, en sus aspectos positivos, aboga por una labor racional, ordenada y eficiente que persigue evitar la arbitrariedad, el autoritarismo y la corrupción. Por tal motivo, debemos afrontar con cierta cautela algunos aspectos de la dicotomía entre gestión de recursos y trabajo social y, advertir cómo la crítica a la burocracia puede ser utilizada ideológicamente para escorar lo público hacia lo privado en una maniobra de privatización de lo social, tal y como reflexionan al respecto Maribel Martín y Luis Nogués (2017). Pero consideramos que la influencia en la praxis cotidiana observada por las trabajadoras sociales desvela cómo la utilización en exceso de normas, protocolos y procedimientos estandarizados se están erigiendo en el marco instrumental de las y los profesionales, en detrimento de marcos teórico-metodológicos disciplinares. Todo ello conlleva «rutinas alienantes en la labor profesional, tiende a desconectarlo de su esencia y bloquea su capacidad creativa en la intervención y en la generación de conocimiento» (Hernández Echegaray, 2018, p. 146), conclusión análoga a otros estudios como en Mestres (2018), Montagud (2016) o Ballester, Úriz y Viscarret (2012). Además, este panorama de esclerosis burocrática contribuye a difuminar el poder de decisión y participación real de la ciudadanía en las estrategias de mejora y cambio, lo que puede provocar un abuso de poder o «eufemización de violencia» en palabras de Zamanillo y Martín (2011). Por eso es importante no confundirnos con las personas, clarificar lo que compete a cada quien en la tarea de hacernos cargo de nuestras vidas; que el malestar emocional, la frustración, inseguridad, los dilemas éticos o los conflictos políticos no desborden los objetivos profesionales y la ética personal.

Una línea estratégica de mejora ante estas dificultades sería realizar nuevas investigaciones basadas en la IAP y en la supervisión, desterrando así el intervencionismo y el ejercicio profesional aséptico, mimetizado con la burocracia y las normas institucionales, y potenciando un trabajo social crítico y colaborativo, desde el protagonismo y la participación. Por otro lado, respecto a aquellas situaciones profesionales que nos afectan en la esfera más personal y ahondan en el malestar profesional, nuestra propuesta compartida por autoras y autores como Puig-Cruells y Torrens (2021), Puig (2015) o Hernández Aristu (2002), es la de reforzar el cuidado y autocuidado profesional ofreciendo espacios de supervisión y reforzando las coordinaciones de equipos e intersistemas. Asimismo, convendría abordar la simplificación de los protocolos que tienden a la deshumanización del trabajo social en los servicios sociales (Idareta, 2017)

y reconstruir procesos y herramientas para ofrecer una atención en la que el encargo institucional no supla los criterios profesionales.

Otra de las conclusiones a subrayar sería la asimilación del trabajo social por los servicios sociales, desembocando en un sistema aglutinado que pone en riesgo la identidad y autonomía profesional, y que obstaculiza el desarrollo de una praxis basada en contenidos disciplinares. Coincidiendo con otros estudios (Barbero, Feu y Vilbrod 2009; Raya y Caparrós, 2014), la investigación ha mostrado la debilidad disciplinar y la fragilidad profesional del trabajo social. Esta situación se concreta en una serie de elementos como son: la complejidad de su objeto, la dificultad de llevar a cabo abordajes adecuados de conflictos éticos, 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 la profesión dentro del sistema institucional, el escaso desarrollo de instrumentos y técnicas disciplinares, el lenguaje excesivamente ligado a «etiquetas», la insuficiente investigación desde el trabajo social, la escasa colaboración entre universidades y profesionales en la práctica, la mercantilización de los recursos y la falta de colaboración en redes, entre otros.

Entre las futuras estrategias de mejora, destacamos la necesidad de continuar con investigaciones que cuenten con la colaboración íntegra –profesionales y ciudadanía– en todos y cada uno de los procesos de transformación y mejora social. Reconocer el protagonismo de las personas y nuestra labor de acompañamiento, confrontando colaborativamente sus decisiones e implementando un modelo de diagnóstico colaborativo y efectivamente participativo (Cardona Cardona, Cuartero Castañer y Campos Vidal, 2017). Tal y como plantean Giménez Bertomeu, Mesquida, Parra y Boixadós (2019) al estudiar los diferentes tipos de diagnóstico social en los servicios sociales de base, el diagnóstico realizado con la participación de las personas usuarias no es sólo un deber sino un derecho de la ciudadanía. Por todo ello, cabría replantearse las estrategias más adecuadas para garantizar la elaboración de diagnósticos horizontales y co-construidos.

Por otro lado, y con el fin de contrastar y evidenciar posibles actuaciones de mala praxis institucional o profesional, la investigación destaca el interés de incorporar la ética en las intervenciones sociales y la apelación a consultar a los Comités de Ética de la intervención social, tal y como prescriben San Sebastian-Kortajarena e Idareta (2019). Asimismo, se propone la realización de informes que estructuren un marco teórico-metodológico de trabajo social para los servicios sociales de atención primaria. Informes y propuestas que puedan contribuir a que los poderes públicos tomen conciencia de los cambios

sociales y a que académicos, académicas y profesionales de Trabajo Social preserven y defiendan axiomas y principios fundados en la disciplina (García Domingo, 2019).

Además, al compartir procesos de investigación colaborativa se fortalece la vinculación propositiva entre el ámbito académico y profesional, atendiendo a los procesos de modernización y difusión del conocimiento de la disciplina de Trabajo Social (Chaves-Montero y Vázquez-Aguado, 2021). En este sentido, la investigación ha creado un espacio sosegado de conversación que ha permitido revisar el «conocimiento aceptado» (Hair y O'Donoghue, 2009) y posibilitar nuevas lecturas e interpretaciones de la realidad estudiada. Una experiencia compartida entre la comunidad académica y la profesional que puede contribuir en la mejora de la calidad de los servicios sociales y fortalecer la disciplina de Trabajo Social.

Por último, y reparando en las limitaciones de la investigación, el hecho de ser una apuesta metodológicamente innovadora, es decir, una IAP desde un modelo de supervisión reflexivo, crítico y constructorista, supone un obstáculo para poder ser contrastada con otros trabajos de investigación y, paralelamente, exige profundizar y mejorar los procesos y herramientas empleadas, buscando complementar sinergias entre IAP, grupos de discusión, análisis de contenido y discurso y, el modelo de supervisión propuesto en la investigación.

5. FUENTES DE FINANCIACIÓN

Esta investigación ha sido financiada por la Fundación Vital y el Grupo de Investigación *Parte Hartuz* de la Universidad del País Vasco UPV/EHU. Así mismo, ha contado con la colaboración del Departamento de Políticas Sociales, Personas Mayores e Infancia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, L. E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.
- ANDERSEN, T. (1987). The Reflecting Team. Dialogue and Meta-Dialogue in Clinical Work. *Family Process*, 26(4), 415-428. <https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1987.00415.x>
- ANDERSON, H. (1997). *Conversation, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy*. New York: Basic Books.
- ANDERSON, H., y SWIM, S. (1995). Supervision as Collaborative Conversation: Connecting the Voices of Supervisor and Supervisee. *Journal of Systemic Therapies*, 14(2), 1-13. <https://doi.org/10.1521/jsyt.1995.14.2.1>
- ARAGONÈS, T. (2010). Apunts sobre l'ofici de supervisora. *Revista de Treball Social*, (189), 32-48.

- AUSTIN, D. M. (2002). *Human Services Management. Organizational Leadership in Social Work Practice*. New York: Columbia University Press. <https://doi.org/10.7312/aust10836>
- BALLESTERO, A., ÚRIZ, M. J. y VISCARET, J. J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores sociales en España. *Papers*, 97(4), 875-898. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v97n4.283>
- BARBERO, J. M., FEU, M. y VILBROD, A. (2009). Representaciones de la profesionalidad y debilidad de la formación. *Servicios Sociales y Política Social*, (88), 31-53.
- BARRETTA-HERMAN, A. (1993). On the development of a model of supervision for licensed social work practitioners. *The Clinical Supervisor*, 11(2), 55-64. https://doi.org/10.1300/J001v11n02_05
- BASSI, J. E. (2015). El código de transcripción de Gail Jefferson: adaptación para las ciencias sociales. *Quaderns de Psicologia* 17(1), 39-62. <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1252>
- BATESON, G. (1984). *La nueva comunicación*. Barcelona: Kairós.
- BERASALUZE, A., y ARIÑO, M. (2014). De la supervisión educativa a la profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 105-115. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42464
- BERASALUZE, A., ARIÑO, M., OVEJAS, R., y EPELDE M. (Coord.) (2020). *Supervisión en trabajo social: Una metodología para el cambio*. Navarra: Aranzadi.
- BRADBURY, H., MIRVIS P., NEILSEN, E., Y PASMORE, W. (2008). Action Research at Work: Creating the Future Following the Path from Lewin. En P. Reason y H. Bradbury (Eds.), *The SAGE handbook of action research* (pp. 77-93). Thousand Oaks, CA: Sage. <https://doi.org/10.1177/1476750308094127>
- BRIGHT, C. (2019). Increasing the Impact of Social Work Scholarship in an Age of (Mis) Information. *Social Work Research*, 43(4), 205-206. <https://doi.org/10.1093/swr/svz021>
- BROWN, A., y BOURNE, I. (1996). *The Social Work Supervisor*. Buckingham: Open University Press.
- CÁCERES, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 2(1), 53-81. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol2-Issue1-fulltext-3>
- CARDONA-CARDONA, J., CUARTERO-CASTAÑER, M. E. y CAMPOS-VIDAL, J. F. (2017). El diagnóstico relacional colaborativo (I). *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (24), 67-90. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.05>
- CHAVES-MONTERO, A. y VÁZQUEZ-AGUADO, O. (2021). La calidad de la producción de Trabajo Social de autores/as españoles/as indexada en ESCI. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 189-213. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2021.28.2.03>

- COLECTIVO IOÉ (2010). ¿Para qué sirve el grupo de discusión? Una revisión crítica del uso de técnicas grupales en los estudios sobre migraciones. *Empiria*, (19), 73-99. <https://doi.org/10.5944/empiria.19.2010.2015>
- CONDE, F. (2010). *Análisis sociológico del sistema de discursos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- CRAWFORD, M., y CHAFFIN, R. (1997). The meanings of difference: cognition in social and cultural context. En P. J. Caplan; M. Crawford; J. S. Hyde y J. T. E. Richardson (Eds.), *Gender differences in human cognition* (pp. 81-130). Oxford: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195112917.003.0004>
- DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES, PERSONAS MAYORES E INFANCIA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ (2021). *Memoria 2020*. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/23/35/92335.pdf>
- DOMINELLI, L. (1996). Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism. *British Journal of Social Work*, 26(2), 153-175. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011077>
- DONOSO, T. (2004) Construcciónismo social: aplicación del grupo de discusión en praxis de equipo reflexivo en la investigación científica. *Revista de Psicología*, 13(1), 9-20. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2004.17459>
- EDWARDS, D. (1997). *Discourse and Cognition*. Londres : Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446221785>
- FANTOVA, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: CCS.
- GARCÍA-DOMINGO, M. (2019). Reflexión profesional sobre la realidad de la intervención social: retrocesos propios de un periodo de postcrisis y propuestas de mejora. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (26), 103-122. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2019.26.05>
- GIMÉNEZ-BERTOMEU, V. M., MESQUIDA, J. M., PARRA, B. Y BOIXADÓS, A. (2019). *El diagnóstico social en els serveis socials bàsics. Fonaments teòrics, normatius i professionals d'una tasca clau*. Barcelona: Diputación de Barcelona. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/100748>
- GITTERMAN, A., y MILLER, I. (1977). Supervisors as educators. En F. W. Kaslow et al. (Eds.), *Supervision, consultation, staff training in the helping professions* (pp. 100-114). San Francisco: Jossey-Bass.
- GUERRERO, J. (2014). Reflexiones sobre la investigación y la práctica narrativa en Trabajo Social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (21), 63-79. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2014.21.04>
- HAIR, H. J., y O'DONOGHUE, K. (2009). Culturally Relevant, Socially Just Social Work Supervision: Becoming Visible Through a Social Constructionist Lens.

- Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 18(1-2), 70-88. <https://doi.org/10.1080/15313200902874979>
- HARKNESS, D., y POERTNER, J. (1989). Research and social work supervision: A conceptual review. *Social Work*, 34(2), 115-118. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/23715782>
- HERNÁNDEZ-ARISTU, J. (1990). *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- HERNÁNDEZ-ARISTU, J. (2002). La supervisión como sistema de evaluación continua que garantiza la calidad de los servicios. *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada*, (128), 219-240.
- HERNÁNDEZ-ECHEGARAY, A. (2018). Los riesgos en la profesionalización del Trabajo Social en España. *Cuadernos Trabajo Social*, 31(1), 139-152. <https://doi.org/10.5209/CUTS.54344>
- IBÁÑEZ, J. (2000). Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión. En M. García, J. Ibáñez y F. Ávila (Eds.), *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación* (pp. 418-434). Madrid: Alianza.
- IDARETA, F. (2017). Eufemización de la violencia ejercida en Trabajo Social: Hacia el reconocimiento intradisciplinar del abuso de poder. *Trabajo Social Hoy*, (81), 59-82. <https://doi.org/10.12960/TSH.2017.0011>
- KADUSHIN, A., y HARKNESS, D. (2002). *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press.
- KISNERMAN, N. (1998). *Pensar el trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- MARTÍN, M. y NOGUÉS, L. (2017). El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales. *Revista Katalysis*, 20(03), 335-343. <https://doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p335>
- MAYRING, P. (2000). Qualitative content analysis. *FQS. Forum: qualitative social research*, 1(2), Art. 20. <https://doi.org/10.17169/fqs-1.2.1089>
- MESTRES, M. (2018). Servicios sociales básicos, administración y burocracia. *Revista de Treball Social*, (214), 44-55. Recuperado de <https://www.revistarts.com/es/node/507>
- MONTAGUD, X. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitania: International Journal of Social Work and Social Sciences*, (11), 69-89. <https://doi.org/10.5944/comunitania.11.4>
- MORIN, E. (1990). *Introduction à la pensée complexe*. París: ESF
- O'DONOGHUE, K., WONG, P., y TSUI, M. (2018). Constructing an evidence-informed social work supervision model. *European Journal of Social Work*, 21(3), 348-358. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1341387>
- POTTER, J., y WETHERELL, M. (1987). *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.

- PUIG CRUELLS, C. (2015). *La supervisión en la acción social. Una oportunidad para el bienestar de los profesionales*. Tarragona: URV. <https://doi.org/10.17345/9788484244059>
- PUIG I CRUELLS, C. (2011). La supervisión en los equipos de servicios sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24(1), 123-133. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36863
- PUIG-CRUELLS, C. y TORRENS BONET, R. (2021). La supervisión como dispositivo para el soporte y análisis de la intervención social de los Servicios Sociales Básicos de Cataluña. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 115-140. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2021.28.1.06>
- RAYA, E. y CAPARRÓS, N. (2014). Del objeto de estudio para la intervención en Trabajo Social. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (3), 173-179. <https://doi.org/10.6018/azarbe>
- REASON, P., Y BRADBURY, H. (Eds.) (2008). *The SAGE Handbook of action research: Participative inquiry and practice*. London: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781848607934>
- RUBIO, M. J., y VARAS, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social: Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: CCS.
- SAN SEBASTIAN-KORTAJARENA, M. e IDARETA, F. (2019). Comités de ética en intervención social en España: estudio comparado. *Trabajo Social Global–Global Social Work*, 9(16), 133-153. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i16.8465>
- SCHÖN, D. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- STRAUSS, A. L., y CORBIN, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- TSUI, M. (2004). *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*. Thousand Oaks: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781452232553>
- VALLES, M. (1999). Variedad de paradigmas y perspectivas en la investigación cualitativa. En M. Valles (Ed.). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional* (pp. 47-68). Madrid: Síntesis.
- VAN DIJK, T. A. (2001). *Text and context. Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. London: Longman.
- VICENTE, E., ARREDONDO, R., y RODRÍGUEZ, C. (Coords.) (2019). *III Informe sobre los servicios sociales en España*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social. Recuperado de https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf
- WELLINGTON, J. J. (2010). *Making supervision work for you: A student's guide*. London: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446251614>
- WHITE, M., y EPSTON, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.

- WHITE, S. (2009). The descriptive tyranny of the Common Assesment Framework (CAF): Technologies of categorization and professional practice in child welfare. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1197-1217. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn053>
- ZAMANILLO, T. (2008). *Trabajo Social con grupos y pedagogía ciudadana*. Madrid: Síntesis.
- ZAMANILLO, T. y MARTIN, M. (2011). La Responsabilidad política del Trabajo Social, *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 2(3), 97-115. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v2i3.921>