



# Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Dipòsit Legal: GI.904-2010  
ISSN: 2013-9063

Universitat  
de Girona

**Palacín, C., Muñoz, A., Magaña, C. R., Boixados, A. (2021)**  
**"Apuntes sobre participación e innovación en Servicios sociales. Una aproximación cualitativa"**

Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades  
Vol. 10. Núm. 1: 95- 122

## Apuntes sobre participación e innovación en Servicios sociales. Una aproximación cualitativa

Cándid Palacín  
Bartroli<sup>1</sup>

Araceli Muñoz  
García<sup>2</sup>

Claudia Rocío  
Magaña González<sup>3</sup>

Adela Boixadós  
Porquet<sup>4</sup>

---

### Resumen

*Objetivo:* El artículo tiene dos objetivos: a.) identificar la importancia de la participación de las familias en los marcos organizacionales de los servicios sociales de atención básica; y, b.) explorar la innovación y la participación en el proceso y en los modelos de intervención a través de tres ejes: los dispositivos de atención y la centralidad de los servicios sociales como punto de referencia en el territorio; la participación de la innovación en la intervención de los servicios sociales de atención básica; y la relación entre familias y profesionales en estos servicios.

*Metodología:* Es una investigación cualitativa en la que se llevaron a cabo 38 entrevistas individuales y 9 grupos de discusión. En total participaron 125 personas, de las cuales 42 fueron familias acompañadas por los servicios sociales de atención básica, 55 profesionales y 28 cargos de gestión.

---

1. Doctor por la Universitat de Barcelona. Profesor colaborador permanente, Universitat de Barcelona (candidpalacin@ub.edu). <https://orcid.org/0000-0003-1261-6622>

2. Doctora por la Universitat Rovira i Virgili. Profesora lectora, Universitat de Barcelona (aracelimunoz67@ub.edu).

3. Doctora por El Colegio de Michoacán, A.C. Profesora asociada, Universitat de Barcelona (claudia.magana@ub.edu).

4. Licenciada por la Universitat Autònoma de Barcelona. Profesora colaboradora permanente, Universitat de Barcelona (aboixados@ub.edu).



*Resultados:* Los principales hallazgos se centran en las propuestas de cambio en los marcos organizacionales, particularmente en los espacios existentes y en las políticas de comunicación desarrolladas. El énfasis de los agentes en resignificar los espacios y la incidencia en políticas de comunicación orienta hacia nuevas interrogantes centradas en el papel del trabajo social, sobre todo de corte grupal y comunitario.

*Conclusiones:* A partir de los resultados se delinearán algunos caminos de cómo pensar la innovación y propuestas, más allá de la perspectiva hegemónica de la innovación de sustitución o inclusión de “tecnologías de intervención”. En el proceso de intervención y en la relación profesional, es imprescindible pensar y diseñar nuevas estrategias de colaboración entre personas, familias y profesionales con el fin de lograr un acercamiento mutuo y un progreso conjunto. Sin embargo, surgen cuestionamientos abiertos alrededor de que algunas innovaciones propuestas forman parte del marco teórico del trabajo social.

**Palabras Clave:** participación, familias, innovación, espacios y políticas de comunicación, acompañamiento

---

## Abstract

*Objectives:* This article has two main goals: a.) Identify the importance of family participation in organizational frameworks of basic care social services; and, b.) explore innovation and participation in the process and in intervention models through three axes: care devices and the centrality of social services as a point of reference in the territory; participate in innovation during intervention of social services; and the relationship between families and professionals inside these services.

*Methodology:* It is a qualitative investigation in which 38 individual interviews and 9 discussion groups were carried out. A total of 125 people participated, of which 42 were families accompanied by basic care social services, 55 professionals and 28 management positions.

*Results:* The findings focus on proposals to change existing spaces and in communication policies developed in organizational frameworks. The emphasis of the agents in resig-

nifying the spaces and the incidence in communication policies orients towards new questions centered on the role of social work, especially of a group and communitarian nature.

*Conclusions:* From the results, some paths are outlined on how to think about innovation and proposals, beyond the hegemonic perspective of innovation of substitution or inclusion of “intervention technologies”. In the intervention process and in the professional relationship, it is essential to think and design new collaboration strategies between people, families and professionals in order to achieve mutual rapprochement and joint progress. However, open questions arise around the fact that some proposed innovations are part of the theoretical framework of social work.

**Key words:** participation, families, innovation, spaces and communication policies, accompaniment

## 1. Introducción

En general, el trabajo social como disciplina ha estado, desde sus orígenes, en la senda de la transformación, especialmente debido a que la textura en la que opera la profesión es cambiante. Los postulados que en un momento dado son de aplicación factible pueden, con las oscilaciones sociales, resultar caducos. De ahí que requiera constantemente ajustes. Estos ajustes afectan, por una parte, al conocimiento que la profesión ostenta sobre la materia en la que opera, por tanto, a la formación y, por otro, a la estrecha relación entre la práctica, teoría e investigación.

Sobre todo, de cara a que los servicios sociales españoles en años recientes, como señala Fantova (2016) se sitúan en un cambio de época, incidiendo en la estructura del sistema de bienestar y abriendo oportunidades estratégicas para el desarrollo de nuevos modelos de servicios sociales. La innovación social en este sentido se convierte en esa ventana de oportunidad para el desarrollo de “mejores sinergias entre intervención profesional, autocuidado y apoyos comunitarios y entre comunidad, sector público, iniciativa social y empresa privada” (Fantova, 2016, p. 114). Por lo tanto, este artículo explora las nociones que emergen de innovaciones sobre la participación de los ciudadanos en relación con el tratamiento o la gestión de aquellas cuestiones que les afectan en los servicios sociales en Barcelona. Asimismo, toma en consideración la comprensión o perspectiva que profesionales y gestoras/es tienen de la materia.

La importancia de la innovación en la participación social, en el desarrollo del trabajo social como profesión y, al mismo tiempo, como ventana para facilitar transformaciones sociales, se encuentra en el centro del debate. La innovación social es un concepto polémico (contradictorio y diverso, incluso para algunos “peligroso”) que requiere de una mirada crítica y de reconocer “sus posibilidades de innovar la innovación, salir de la trampa y enmascararse” en formas distintas (Matus, 2020). En tal sentido, diversas investigaciones en Holanda remarcan los efectos paradójicos de la participación social al configurarse una obligatoriedad moral o un ideal, cuya atención se hace difícil de atender por parte de sectores sociales a los que a menudo se dirige el trabajo social, generándose un distanciamiento de estos (Freitas et al, 2021).

La participación nunca ha sido ajena al trabajo social para lo cual, a lo largo de su historia, ha generado tres métodos de intervención: el individual/familiar, o *casework*, el grupal y el comunitario. Todo ellos responden a diferentes temporalidades del devenir de la profesión y se establecen, en diferentes niveles, fórmulas de participación de las personas atendidas. Paralelamente, en el camino de la innovación han ido emergiendo desarrollos teóricos los cuales toman forma en lo que la literatura científica y disciplinar reconoce como modelos.

El origen del *casework* se ubica temporalmente entre los siglos XIX y XX, con un remarcable esfuerzo para sistematizar la acción social por parte de la fundadora (Richmond, 1917; 1922) y desarrollarla desde postulados disciplinares por las pioneras Miranda (2012) y Viscarret (2007). Richmond toma como referencia el modelo médico, lo cual se plasma en el propio lenguaje adoptado por la profesión. En tal sentido, expresiones como intervención o diagnóstico, tan acordes con nuestra profesión, no pueden ocultar su procedencia médica. Posteriormente al *casework* se incorporaron presupuestos teóricos como el psicoanalítico que sienta las bases de lo que hoy conocemos como modelo psicosocial de amplio uso en el trabajo social de nuestros días (Payne, 2012; Viscarret, 2007).

Por su parte, el origen del trabajo social grupal es ubicado en el año 1939 (Rossell; 2014), aunque su gestación podría ya estar apuntada en los *Settlement Houses* (Rossell, 1998; Parra, 2014). En 1946 es reconocido oficialmente en tanto metodología propia de la profesión en el Congreso de Trabajo Social de Búfalo, New York, donde se recopilan las propuestas existentes desde principios de siglo y se avanza, en dicho congreso, hacia una sistematización del método (López Díaz; Martínez Roa; Johanna, 2009). Según Rossell (2014) se le refieren cuatro modalidades: socioterapéutica, socioeducativa, acción social y grupos de ayuda mutua.

El tercer método establece la dimensión comunitaria, su origen es circunscrito también a los citados *Settlement Houses* (Miranda, 2004) y procura abordar situaciones colectivas mediante el ejercicio asociativo. Trataría asimismo de ejercer su acción sobre aquellas condiciones sociales que serían la génesis de las problemáticas y conflictos sociales (Cortés, 2014).

Ninguno de los métodos citados puede desvincularse de la necesidad de trabajar de manera interconectada, nos referimos al trabajo en red, que a menudo suscita críticas a su alrededor al expandir las voces intervinientes. Las quejas se centran en la poca efectividad,

en que requiere implicación de los agentes, es dependiente de los criterios personales e incluso cuestiones éticas ligadas a la confidencialidad (Ubieto, 2012). Pese a ello, la gestión en red favorece el trabajo conjunto desde diferentes aportaciones y evitando aspectos competitivos y segregaciones (Fantova, 2003). No obstante, el trabajo en red demanda que todos los participantes entiendan el beneficio de la interdisciplinariedad (Ubieto, 2012) frente a la seguridad de la compartimentación.

Vinculados de diferente manera con las metodologías citadas, el trabajo social incorpora o genera desarrollos teóricos diversos generalmente agrupados bajo el epígrafe de modelos de intervención, los cuales tratan de establecer mecanismos innovadores para la práctica del trabajo social, combinando diversas teorías con actividades de intervención. La finalidad es generar cierta uniformización de la práctica (Viscarret, 2007), sin embargo, el exceso de producción teórica genera dudas sobre su aplicabilidad en la cotidianidad de la profesión (Palacín, 2017).

Por lo tanto, en este artículo se recupera la perspectiva de que la innovación no debe verse en su vertiente simplificada de objeto, innovación igual a “tecnología de intervención” sino, más bien, reconocerla por sus consecuencias e impactos positivos, en “fracasar tendencias produciendo mejores resultados en territorios donde las externalidades negativas se han acumulado” (Matus, 2020: 17). Por lo que la innovación no debe de pensarse como la sustitución o ampliación de servicios, sino un cambio de perspectiva y de resignificación de las que existen y de sus efectos (Matus, 2020; Navarro, 2020). En palabras de Matus “asumir el valor de lo que es imperfecto abierto a una participación ciudadana en la innovación” (2020, p. 21-22) y la transdisciplinariedad para el tratamiento de fenómenos complejos.

## 2. Metodología del estudio

Al mismo tiempo, la definición misma sobre innovación es polémica y muy controvertida pues la noción hegemónica sobre la innovación parte de una lógica capitalista en el cambio tecnológico y la emergencia de nuevos productos, vinculado a una racionalidad económica (Matus, 2020). Lo que es necesario transformar o cambiar de perspectiva para reconocer que la innovación en si misma, “innovar la innovación” -propuesta por Matus (2020)- implica que esta mirada puede producir una ampliación crítica que produce el cambio social,

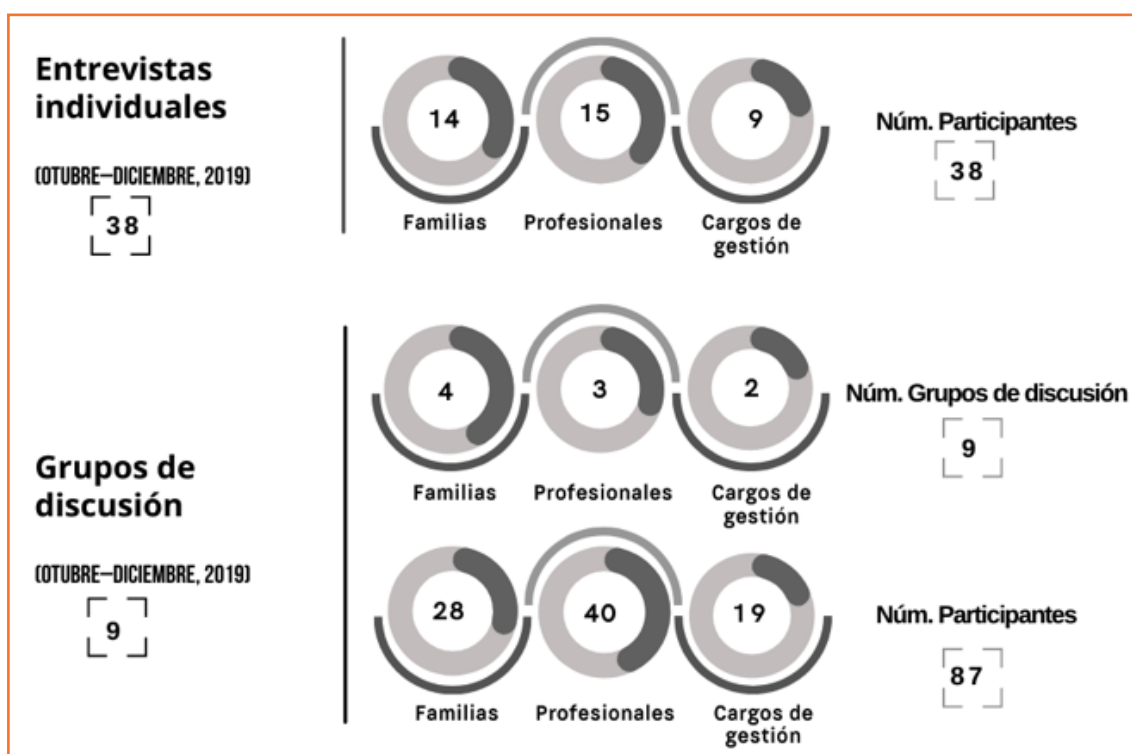
en una relación, que emerge a partir de la participación de la transdisciplinariedad, de las rupturas con las ideas de las tecnologías y más bien a partir de aquello que se concibe como lo inimaginable (Matus, 2020; Navarro, 2020).

Es en este debate se inserta el presente artículo que explora, a partir de la mirada de diferentes agentes (familias, profesionales y cargos de gestión), algunas propuestas de intervención y categorías de innovación que puedan favorecer la participación de las familias en sus itinerarios de atención en los servicios sociales de atención básica. El texto tiene como objetivos: identificar la importancia de la participación de las familias en los marcos organizacionales de los servicios sociales de atención básica, explorar la innovación y la participación en el proceso y en los modelos de intervención y visualizar las propuestas de cambio en referencia a la relación entre familias y profesionales. El acercamiento a estos objetivos se desarrollada a través de tres ejes: los dispositivos de atención y la centralidad de los servicios sociales como punto de referencia en el territorio; la participación de la innovación en la intervención de los servicios sociales de atención básica; y la relación entre familias y profesionales en estos servicios.

El artículo presenta parte de los resultados de la primera y segunda fase de la investigación “[Re]pensando la participación de las familias: diagnóstico y propuestas de intervención en los servicios de atención básica en las personas en la ciudad de Barcelona”, realizada por el Grupo de Innovación e Investigación en Trabajo Social (GRITS) de la Universidad de Barcelona, en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona y Generalitat de Catalunya. En dicho estudio, donde se indagó sobre la participación de las familias en los procesos de intervención profesional en los servicios sociales de atención básica en Barcelona, se partió de un abordaje cualitativo, llevando a cabo entrevistas individuales y grupos de discusión. En la primera fase de la investigación participaron 125 personas, entre familias acompañadas por los servicios sociales de atención básica, profesionales y cargos de gestión (*ver figura 1*).



**Figura 1. Metodología cualitativa**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación

### 3. Resultados: Propuestas de innovación con relación a la participación de las familias

Un aspecto explorado en esta primera fase de investigación fueron aquellas propuestas de intervención y categorías de innovación que los participantes reconocían posibles o que ya se estaban desarrollando en el marco de la intervención en los servicios sociales. Las propuestas planteadas en las narrativas de las familias, los/las profesionales y los/las gestores/as, en las entrevistas y en los grupos de discusión responden como se mencionó a los dispositivos de atención, la intervención y la relación de las familias con los y las profesionales.

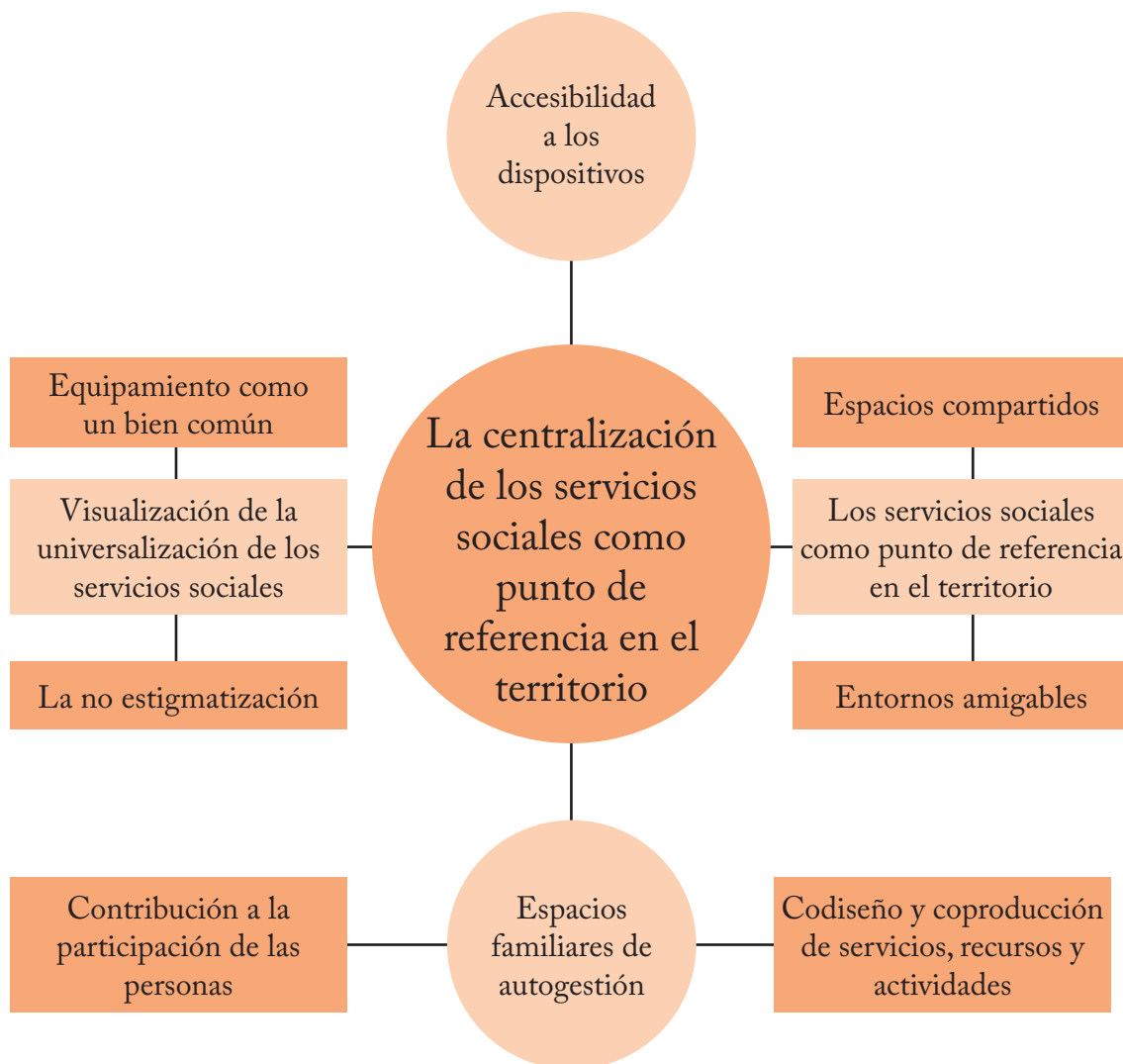
En los marcos organizacionales, los diferentes agentes emiten propuestas de cambio, sobre todo en los espacios y en las políticas de comunicación desarrolladas o existentes. Se puede entender que los espacios pueden ser punto de referencia del barrio, espacios compartidos y amigables y generar dinámicas en las que las personas se sienten mejor acogidas. Asimismo, se reflexiona sobre la importancia de favorecer el proceso comunicativo durante la atención, incluir y articular canales flexibles.

En este sentido, las propuestas de innovación hechas por los participantes involucrados se orientan hacia una reflexión de la innovación hacia un cambio “de las formas de mirar, de pensar y de relacionarnos, de los principios, valores, creencias, aspiraciones e hitos que nos guían, de nuestra cultura del trabajo y de nuestra forma de vivir y de sentir el ejercicio profesional” (Navarro, 2020, p. 7).

### **3.1. Dispositivos de atención y los servicios sociales como centro del territorio**

En relación con los dispositivos de atención, las narrativas pusieron de manifiesto que los servicios sociales deberían funcionar como punto de referencia central en el territorio. De aquí que estos deberían ser desestigmatizados como espacios para personas con carencias y más bien destacar el carácter universal de estos. Esta centralidad puede ser concebida desde una mirada que entienda y reivindique los equipamientos disponibles en los servicios sociales como un bien común. De aquí la importancia de que estos sean accesibles para ser consultados por los ciudadanos en cualquier momento. A su vez, esta centralidad de los servicios sociales del barrio puede lograrse a través de espacios compartidos y de autogestión para las personas (*ver figura 2*).

**Figura 2. La centralidad de los servicios sociales como punto de referencia en el territorio - Marcos organizacionales -**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación

A su vez, los diferentes agentes participantes de la investigación señalaron la necesidad de visualizar el carácter universal de los servicios sociales. Dicha universalización se ha visto afectada por la crisis económica iniciada en el 2007, cuyos efectos se han extendido a lo largo del tiempo, dada la desprotección derivada del aumento de la demanda social (Forns, 2018). En tal sentido Fantova (2020) indica que la pretensión de Servicios sociales de constituirse con un carácter universal implica, ineludiblemente, un proceso de transformación.

Para algunos profesionales esta universalización pasa por el hecho de que, si cualquier persona del barrio pudiera acudir a estos servicios, independientemente de su situación,

evitaría su estigmatización. De este modo, exponen la necesidad de un modelo de acompañamiento que no conlleve la pérdida de autonomía, la estigmatización y evite la desafiliación (Castel, 1997, 2010). Como apunta una profesional: *“Un altre tema que és vital és el que comentàvem abans, obrir els centres al barri. Que no sigui “allà es donde van los pobres, allà es donde va la gente que tiene problemas” (GD- Profesionales).*

Las familias y algunos de los/las cargos de gestión expusieron la necesidad de sensibilizar sobre como los servicios y los equipamientos deberían considerarse un bien común, propiedad de la ciudadanía. Apuntan a que las personas tienen que poder decidir cómo ser atendidos y como organizar los recursos: *“hacer que los ciudadanos que son usuarios también participen, pero [...] no se ha internalizado que los equipamientos deben ser considerados como si fueran un bien común... algo que es propiedad de la ciudadanía, que se empodera ...” (EI - Cargo de gestión).*

Siguiendo lo comentado, en relación con la universalidad de los dispositivos y su accesibilidad, algunos de los/las profesionales apuntan que los servicios sociales tendrían que funcionar de tal manera que puedan atender consultas en cualquier momento y en cualquier circunstancia, y no limitar la atención a las personas que acuden porque necesitan una ayuda, diferenciando entre población general y específica: *“A ver usted tiene todo el derecho de ir a los servicios sociales para hacer cualquier consulta, no tiene por qué tener un problema, ya que allí te pueden orientar respecto cualquier circunstancia” (EI - Profesional).*

En definitiva, para los participantes los servicios sociales tienen que ser ese punto de referencia del barrio, un espacio que sirva tanto para plantear cuestiones urgentes, como un espacio para compartir donde las familias se sientan mejor acogidas en entornos más amigables: *“Que sentin que aquell és un espai que és seu, en el qual es pot acudir, tant per plantejar un problema com per compartir” (GD - Profesionales).* Esta idea, también es manifestada por algunas de las familias participantes: *“Que les famílies coneguim que hi ha un Servei Social que et pot ajudar en moltes coses és important [...]. Perquè hi ha molta gent que té molts problemes i no ho sap!” (EI - Familia).*

En cuanto al acompañamiento y al apoyo emocional, algunos gestores señalan la importancia de espacios de autogestión de las personas (Fernández et al., 2012), donde los/las profesionales hicieran un papel de acompañamiento en este proceso: *“... la idea sería crear un espacio familiar, en donde haya una capacidad de autogestión mucho más alta, y de alguna manera los profesionales están ahí acompañando a las familias en está autogestión” (EI - Cargo de gestión).*

Estas experiencias en espacios familiares de autogestión con acompañamiento profesional contribuirían a incrementar la participación de las personas, a un codiseño y a una coproducción de los servicios, de los recursos y de las actividades en estos espacios: “...*expertos en innovación, que hacen codiseño de servicios, existen, en el país hay gente que lo puede hacer, por lo tanto, yo creo que es cuestión de pensar en cómo juntamos las dos cosas*” (EI - Cargo de gestión).

No cabe duda de que la noción de autogestión es de alta complejidad y que requeriría un estudio en si misma cuya ligazón abarca lo teórico y lo político (Hudson, 2010), pero puede resultar un facilitador de la participación de las personas. En la misma línea, la idea de codiseño puede generar confianza mutua, legitimidad de las acciones, cohesión y favorecer la implicación ciudadana en aquellas cuestiones que le conciernen (Piqueras, 2020).

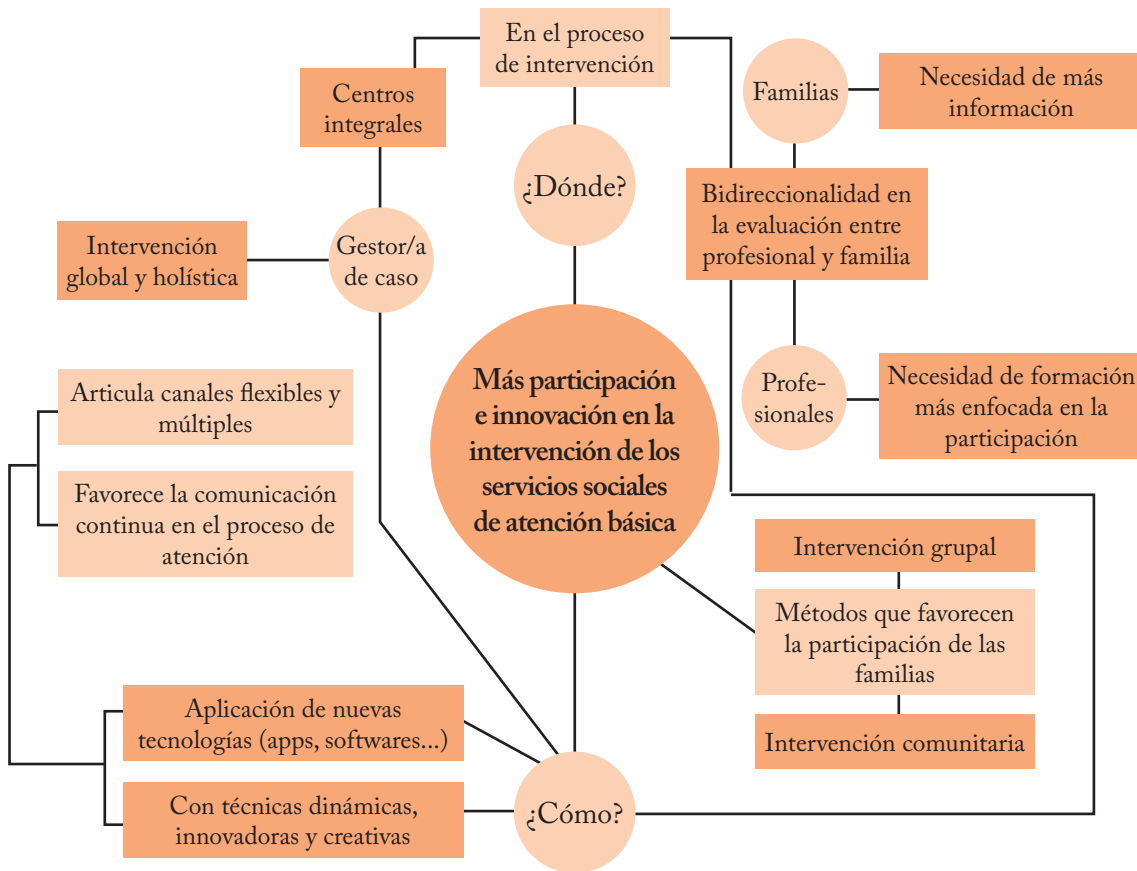
### **3.2. La participación como innovación en la intervención de los SSABB**

Para las personas participantes del estudio, la innovación en la intervención se planteó a partir de cuatro ideas principales. Primero, la necesidad de incrementar la participación de las familias en las diferentes etapas (desde el diagnóstico hasta la evaluación del proceso). Sobre todo, que en este proceso de acompañamiento las personas necesitan sentirse mejor informadas. El uso de técnicas y dinámicas innovadoras encaminadas a la creatividad pueden favorecer el proceso de participación. Estas propuestas no necesariamente son innovadoras, pero sí necesarias, pues como proponen Raya y Caparrós (2014) “*la profesión vive momentos de cólera, rabia, importancia ante la presión que sobre el sistema de servicios sociales se está produciendo*” (p. 81).

Un segundo elemento destacado fue que los métodos de intervención que favorecen la participación son aquellos en los que las dinámicas grupales, comunitarias o en red son utilizadas. Para los profesionales, es necesaria la formación enfocada en la participación, ya que, tanto para estos como para las familias, la bidireccionalidad en los procesos es valorado positivamente. Un último elemento para destacar como propuesta es la creación de centros integrales, que intervengan de manera general y holísticamente, como el gestor de caso. Es decir, en un modelo de trabajo centrado en el “cliente” entendido de manera integral y total, con potencia en la autonomía y la participación social (Sarabia, 2007).



**Figura 3. Participación e innovación en la intervención de los servicios sociales de atención básica**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación

Al reflexionar sobre la innovación en referencia al proceso, los métodos y las técnicas de intervención, las familias, los/las profesionales y los/las cargos de gestión manifiestan la importancia de la participación de las personas (Jenssen, 2014), y señalan la necesidad de valorar las diferentes formas en que ésta se presenta. Al ser un concepto que puede ser entendido de distintas maneras por los diferentes agentes, también se apunta a que sería importante en primer lugar comprender que significa la participación para las propias personas: *“Aquí parlem de participació. O sigui, què volem que la família faci? Però hem de saber també què és per la família participar, què és molt important. Potser, el seu concepte de participació no és el mateix que el nostre”* (GD - Profesionales).

Según Fernández, et al. (2016), la participación de las familias varía en las fases del proceso de intervención, siendo en las de diagnóstico y evaluación donde es menor. Estas autoras remarcan la relevancia de comprometer a la familia desde el inicio del proceso.

También los y las profesionales participantes expresan la necesidad de implicar a las familias en sus propios procesos, de incluir más a las personas en todo el proceso de atención para romper la dependencia con los servicios sociales y favorecer procesos de autonomía de las familias. Los cargos de gestión participantes también subrayan la importancia incluir a las personas atendidas en el proceso: “*Crec que tothom és conscient que cal incloure i introduir molt més a les persones en tot el procés i que puguin dir...*” (EI - Cargo de gestión).

Muchos/as profesionales y gestores apuntan a la necesidad de una valoración bidireccional de los profesionales y las familias en el proceso de intervención. Remarcan que es importante el papel de las personas, subrayan la necesidad de aceptar la crítica, y proponen un sistema de valoración que permita la evaluación conjunta entre los/las profesionales y las personas: “*Creo que se necesita algo que visualizara cual es la atención que el ciudadano recibe o la percepción tanto a nivel de los profesionales, que seguramente es una, como a nivel de los recursos*” (EI - Profesional).

Se apunta a la posibilidad de crear centros integrales para dar una respuesta más concreta y general a todas las necesidades de las familias: “*Estamos pensando en la idea de los Centros Integrales, que no sean sólo de soporte básico de Servicio Sociales, sino evitar el vía crucis de la gente [...] intentando que en ese sitio la gente pudiera recibir la mayoría del asesoramiento*” (EI - Cargo de gestión). En estos centros la figura del gestor o gestora de caso facilitaría la intervención global y holística de las diferentes problemáticas de las familias y de las personas. También se favorecería la construcción del vínculo al acompañar a las familias durante todo el proceso: “*Esto enlaza con la idea del gestor de caso que se coordina con los otros técnicos referentes de todas las problemáticas que pueda tener una familia. Creo que hay que repensar un poco, pero evitar marear a las familias*” (EI - Cargo de gestión).

La gestión de casos citada está vinculada al ámbito de salud como herramienta de coordinación, integración y gestión de la atención sanitaria (Lukersmith, Millington, Salvador-Carulla, 2016). Dos cuestiones se derivan entonces, la primera sobre la relación entre trabajo social y gestión de caso, la segunda relativa a la posibilidad de trasladar esta última fuera del campo de la salud. Respondiendo a la primera cuestión, y sin ánimo alguno de cerrarla, Colom (2007) considera que las y los profesionales del trabajo social, por la propia formación, pueden ser entendidos como gestores de caso. Ciertamente, la confluencia de contenidos de asociados a la formación en el campo del trabajo social parecería abonar a esta perspectiva. En cuanto a la segunda, la atención a las personas conlleva intervenciones desde

campos diversos ya sea en el campo de la salud como en otros ámbitos. Es indudable que esto sume al caso en una situación que puede ir desde la especialización, y el riesgo de estar desconectada del resto de profesionales, hasta la fragmentación o descoordinación. En este aspecto, el trabajo social como gestor de casos podría actuar como eje vertebrador, laborando en dos niveles, el de la persona usuaria, mediante la planificación de recursos, coordinación o la defensa, si esta es requerida, y en el nivel organizativo favoreciendo la gestión por objetivos (Viscarret, 2007). La temática queda abierta a la discusión, pero todo lo relatado no parece ser ajeno a la órbita de servicios sociales y no exclusivamente al campo sanitario.

Los y las profesionales manifiestan la importancia de que las personas estén bien informadas, ya que es una herramienta importante de intervención directa para el Trabajo social (De Robertis, 2003; 2009). Las familias, al igual que los/las profesionales, apuntan a la necesidad de información sobre los procesos que se tienen que llevar a cabo, los recursos existentes y el funcionamiento de los servicios: *“No hacen falta ni siquiera recursos, lo que hace falta es información”* (EI- Familia). Algunos/as profesionales también remarca la importancia de conocer las responsabilidades de los distintos agentes que intervienen: *“... donar-lis informació de la nostra estructura, com funcionarem, i a partir d'aquí preguntar-lis què volen fer, és una manera de fer-los protagonistes. Anivellar-nos, jo no estic per sobre, sinó que es un espai de treball comú on parlarem”* (GD - Profesionales).

Por ejemplo, algunas familias participantes comentan que muchas veces la información sobre las ayudas les llega mediante los grupos de iguales, de familias, amigos/as o vecinos/as, y no a través de los y las profesionales. Aspecto que remarca la relevancia del trabajo grupal y, en concreto, del Grupo de Ayuda Mutua como herramienta de autonomía y transferencia de información (Rossell, 2014): *“Es una garantía cuando descubrimos (la información) al hablar unos con otros [...], o en un centro, o en un chat, que hay muchos, a través de estos chats yo puedo comunicarme. [...] Entonces yo comparto los datos”* (GD- Familias).

En relación a cómo incrementar la participación de las familias, algunos de los/las profesionales y los/las cargos de gestión consideran importante utilizar técnicas más innovadoras y creativas en el proceso de intervención que favorezcan el acercamiento y el conocimiento: *“Innovadora no se si és, però, dins d'un dels grups, estem fent teatre social, teatre de l'oprimit [...] Al principi era un festival de teatre social, i ara ja és un festival d'arts escèniques [...] Aquest any també participarà el nostre circ social”* (EI- Cargos de gestión). Técnicas que

fomentan el vínculo de los y las profesionales con las familias y favorecen la comunicación continua en el proceso de atención, articulando canales más flexibles y múltiples, dando paso a la aplicación de nuevas tecnologías (apps, softwares o programas informáticos, ...), y aportando, a su vez, una atención más personalizada.

Por otro lado, en relación con los métodos, los y las profesionales, así como los y las cargos de gestión, también comentan la importancia del trabajo grupal (Parra, 2014) y el comunitario (Cortés, 2014), trabajando en red (Ubieto, 2012) con el territorio: *“Hem estat molt de temps fent-ho de forma individual, i ara estem intentant que sigui també dels serveis socials, en la metodologia d'intervenció des del individual, el grupal i el comunitari”* (GD - Cargos de gestión). Se apunta a que el trabajo comunitario promueve espacios más horizontales y un empoderamiento de las personas, las cuales comparten objetivos comunes: *“El treball comunitari té un abast més ampli, [...] és més participatiu, en el sentit de que si fas alguna cosa dintre d'un territori, és més normal que estigui més obert, perquè tu vols arribar a quanta més població millor”* (EI - Cargo de gestión).

Del mismo modo, algunas de las familias también expresan la importancia del trabajo con la comunidad y con el barrio favoreciendo espacios horizontales que permitan compartir objetivos. En tal sentido, como indican Gimeno y Álamo (2018), el trabajo social comunitario favorece el intercambio y la cohesión social en la búsqueda de fines comunes: *“Se ha hecho una relación entre todos, entre todos los barrios y nosotros por ejemplo somos de Baró de Viver, pues los barrios de al lado Buen Pastor, Trinidad nos hemos juntado y hemos hecho un vínculo...”* (GD - Familias).

Apuntan también a que los trabajos en red (Fantova, 2003; Ubieto, 2012) en el barrio son importantes no solo para las personas, sino que aportan a la vez experiencia a los/las trabajadores/as sociales. Se subraya la importancia de conocer mejor como se trabaja en el territorio: *“Creo que eso haría que al final las familias pudieran participar más [...]. Entonces, la propuesta concreta no sé cuál sería, pero quizá empezar por participar nosotras más en el territorio en el que estamos. Esta sería mi propuesta”* (EI- Profesional).

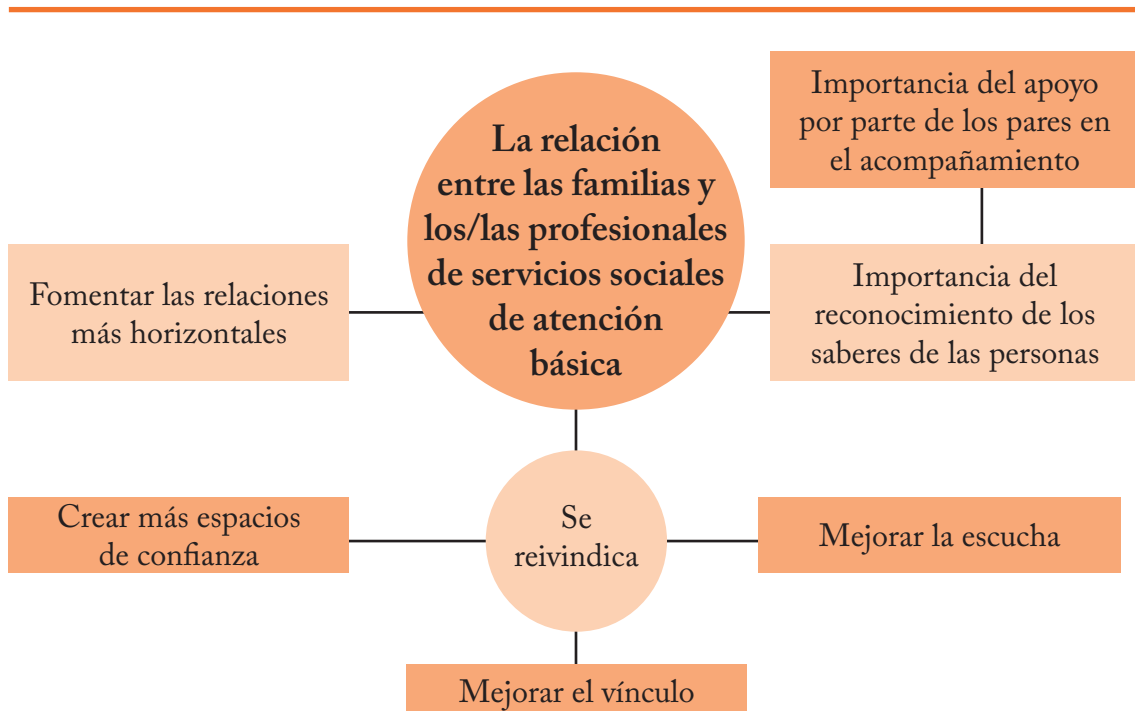
Finalmente, desde el colectivo de profesionales, se plantea ofrecer una formación a los mismos profesionales sobre cómo fomentar la participación de las personas en el proceso de intervención: *“Crec que un aspecte, potser, important per augmentar aquest canvis seria, també, potser oferir formació als nostres professionals sobre com fomentar la participació en les persones perquè, potser no ho sabem o potser no sabem com fer-ho...”* (GD - Profesionales).

Se comentaba más arriba las paradojas que puede presentar la idea de participación (Freitas et al, 2021). Tal vez esta formación a los profesionales podría evitar un uso estereotipado de la participación favoreciendo el compromiso de las y los ciudadanos en la medida de sus posibilidades y su disponibilidad.

### 3.3. La relación entre familias y profesionales de los servicios sociales de atención básica

Al hablar de innovación y participación dentro del eje relacional entre las personas y los profesionales, los diferentes agentes participantes en la investigación apuntan a la necesidad de fomentar la horizontalidad de las relaciones personas/profesionales y al reconocimiento del saber experiencial de las personas. Los saberes experienciales se entienden como aquellas formas cambiantes para preguntarse “por el sentido de lo vivido y de los que significa y supone” (Contreras, 2013 citado en Pañagua, Martín-Alonso y Blanco, 2019, p.12). A su vez, se reclama la necesidad de fortalecer el vínculo, los espacios de confianza y un mayor reconocimiento y escucha.

**Figura 4. La relación entre familias y profesionales de los servicios sociales de atención básica.**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la investigación



Según algunos/as profesionales y cargos de gestión, es importante fomentar las relaciones horizontales entre profesionales y familias, donde estas últimas participan directamente en su propio proceso; empero muestra las asimetrías (Campanini, 2012) que a menudo derivan del quehacer profesional: *“Han canviat els professionals amb les preguntes que fan i han canviat les persones en com reben als professionals. Ha canviat la relació amb les persones, ara es relacionen més d’igual a igual i abans existia una relació de superioritat”* (EI - Profesional).

Algunos/as profesionales y cargos de gestión apuntan al reconocimiento del saber experiencial de las personas y de las familias, de aprender de la experiencia de los otros y compartir los conocimientos con los grupos de iguales. Así las personas son coproductores en sus propios procesos y proyectos con ellos reconociendo sus saberes (Pañagua, Martín-Alonso y Blanco, 2019) y compartiendo espacios horizontales e igualitarios. Reconocer el saber de las personas y cambiar la manera de mirar al otro es imprescindible para conseguir una mayor participación de las personas como agentes activos de su propio proceso y en las dinámicas de funcionamiento del centro: *“És molt important canviar de mirada. I si canviem la mirada per l’altre, doncs se sent què pot aportar, si només mirem a la persona des de les carències i no des de les potencialitats, no canviarem mai...”* (EI - Cargo de gestión).

Este reconocimiento del saber experiencial de las personas es también compartido por muchas de las familias participantes, las cuales valoran aprender de la experiencia de los otros y compartir los conocimientos con grupos de iguales. En este sentido, los y las profesionales también consideran importante incidir en este aspecto: *“El canvi està en aquests voluntaris que els anomenem “voluntaris inclusius”. Aquestes persones que primer han començat com a participants, com a usuaris que els hi dèiem abans, i han acabat sent voluntaris”* (EI - Profesional). Al mismo tiempo, éstos/as apuntan a que el reconocimiento de saberes podría tener un papel relevante en el acompañamiento con la figura del par con experiencia, los/las cuales pueden apoyar a las personas. Como Llobet, Baillergeau y Thiroit, (2012) señalan, esta figura es central sobretodo para incentivar la participación de ciertos colectivos y personas distanciadas de los servicios: *“Tanto el nuevo usuario ve que la otra persona sabe de qué va y el otro sabe lo que ha pasado [...] Poder usar los “pares” como acompañantes en todo el proceso. Tanto para diseñar, como para participar, hacer coproducción”* (EI - Cargo de gestión).

Además de esta innovación en la participación en relación con la horizontalidad y el reconocimiento de saberes, se reivindica, como se indica al inicio del apartado, la

mejora de: fortalecer el vínculo, los espacios de confianza y un mayor reconocimiento así como escucha de las personas. El énfasis está puesto en recuperar la importancia de ese acompañamiento, entendido fundamento del trabajo social (Raya y Caparrós, 2014). Y en poner en el centro, la reflexión que las personas hacen sobre sus saberes experienciales, sobre su vida, como motores para plantear cambios y transformaciones (Pañagua, Martín-Alonso y Blanco, 2019).

El vínculo es una noción de gran relevancia en la atención. La implementación del concepto ha situado al espacio asistencial y la relación entre los coparticipes como eje central, para, con ello, crear una zona de seguridad que permita a las personas atendidas explorar los entornos que les circundan (Howe, 2013). Se subraya por parte de las familias la importancia de este vínculo, ya que, de cara a que las personas participen, es necesario crear espacios de confianza, mejorando los vínculos con los profesionales: *“Es decir la cuestión de la confianza, o sea como hacer no, que lo comentabas tú también X que no haya una desconfianza, sino que realmente haya un vínculo con el profesional o la profesional”* (GD - Familias).

Además, se señalan maneras de mejorar este vínculo entre las personas atendidas y los/las trabajadores sociales, donde se produzca un aprendizaje mutuo en relación con el/la profesional: *“Es que allí (servicios sociales) es la cuestión del vínculo y del aprendizaje, pensar la relación con el profesional como un aprendizaje mutuo, es decir, las personas y los profesionales”* (GD - Familias).

Los y las profesionales manifiestan que para mejorar el vínculo y fomentar la participación, usar un lenguaje más inclusivo y comprensivo, dejando de lado el lenguaje técnico y favoreciendo la clarificación en la práctica profesional (De Robertis, 2009; Rossell y Rodríguez, 2017). Señalan también la importancia de poder cambiar la manera de mirar al otro, desde la potencialidad y las capacidades, fiscalizar menos, no juzgar y de hacer partícipes a las personas: *“Anem a posar llenguatges més fàcils o tan tècnics. Podem canviar el vocabulari, podem canviar la manera de mirar a l'altre, un canvi de mirada i mirar-lo des de la potencialitat i les capacitats i del que pot oferir...”* (EI- Profesional).

Asimismo, algunas de las propuestas de los y las profesionales sobre la intervención están relacionadas con el acercamiento a las personas; éstas hablan de sinceridad y honestidad, de la escucha o comprensión de las personas (Trevithick, 2006; Campanini, 2012;

Rossell y Rodríguez, 2017): “*Sobre todo que no tengamos prisa, el poder escuchar, y aunque no tengamos una solución, y procurar ir más allá. Y ser sincero y humilde con las personas [...] Decirles usted tiene esta problemática vamos a buscar la solución conjuntamente...*” (EI- Profesional).

Se trataría de una escucha que permita que las personas sean partícipes en las decisiones tomadas durante el proceso de atención, favoreciendo la participación, los espacios de confianza, y donde la persona pueda plasmar su discurso (Molleda, 2012): “*Una escucha activa. Porque, por ejemplo, si te está pidiendo cubrir necesidades básicas y trabajo, pero tú le estás ofreciendo un espacio más terapéutico [...], pues a lo mejor no es lo que la persona quiere.*” (EI - Profesional).

No se puede eludir que la escucha está presente desde los inicios del trabajo social, en tal sentido resulta ejemplar la conceptualización de Richmond (1917) quien abogaba por favorecer el discurso del otro y que este no se viera invadido por criterios profesionales preestablecidos.

#### 4. Discusión y conclusiones

A partir de los resultados explorados, se delinearán algunos caminos de cómo pensar la innovación y propuestas, que recuperan los principios básicos del Trabajo Social, pero que parecen estar en crisis. Tanto en el proceso de intervención y en la relación profesional, es imprescindible pensar y diseñar nuevas estrategias de colaboración entre personas, familias y profesionales con el fin de lograr un acercamiento mutuo y un progreso conjunto. Mejorar la divulgación y el conocimiento de los servicios sociales entre las distintas entidades, servicios y recursos de los barrios y fomentar la utilización de sistemas de información a través de las redes sociales y los espacios informales que se producen en los barrios, pueden ser propuestas a considerarse en la promoción de la participación de las personas.

Algunos profesionales abogan por un cambio en la mirada para recordar la importancia de “universalizar” la atención y no centrar esta únicamente en la demanda de ayuda (Matus, 2020). En tal sentido los dispositivos sociales se constituirían como punto de referencia para toda la población. Defienden asimismo un cambio en la denominación de los sujetos que evite tratos estigmatizantes o clasificatorios que tiendan a la exclusión.

Se defiende un acompañamiento integral que vaya más allá de las ayudas económicas, con implicación de las familias y de las personas atendidas. Este aspecto no puede dissociarse de otra de las cuestiones indicadas, la necesidad de disponer de más tiempo para la atención. Tal cuestión puede, asimismo, relacionarse con las manifestaciones de las familias sobre el tiempo de espera para ser atendidos.

Se remarca desde el discurso profesional y de manera relevante, la necesidad de utilizar un Trabajo Social integral que incluya también metodologías grupales, comunitarias y en red. Estas metodologías pueden configurarse como espacios de horizontalidad que favorezcan la participación. El discurso de los gestores aboga también en la acción comunitaria, destacando que tal acción es útil para evitar la burocratización. Inciden asimismo en la idea de generar espacios de decisión y autogestión para las familias y usuarios.

Por otra parte, se indica la importancia de la información, aspecto que coincide plenamente con el discurso de los profesionales y de las familias. Por otra parte, se subraya la importancia de la información transmitida por las propias familias o los grupos de iguales que, a menudo, antecede a la que facilitan los profesionales.

Las familias asimismo reclaman una figura profesional que tenga la empatía como referencia, la mejora de los vínculos y el respeto al saber experiencial de las familias como espacio de aprendizaje de los profesionales.

En este sentido y como plantea Navarro (2020) “probablemente la principal innovación que necesitan hoy los servicios sociales y, en general, el conjunto de servicios de bienestar social, es reconectar con esta esencia, con su vocación humanista, crítica, transformadora y de construcción colectiva de una sociedad más justa e inclusiva, en la que todos podamos encontrar oportunidades vitales suficientes para tener una existencia digna y plena” (p. 6-7).

Finalmente, quizás convenga acabar con algunos interrogantes. Gran parte de las innovaciones que se proponen forman parte del devenir teórico del trabajo social. La atención al entorno (Richmond, 1922), la importancia de tomar en consideración no solo la persona, sino la situación (Hamilton), la idea plasmada por Perlman (1957), de que la totalidad del *casework* es distinta a la suma de sus elementos, avanzando lo que

serían los desarrollos sistémicos (Campanini, 2012) o sistémico ecológicos (Gitterman y Germain, 2008) y, si bien el vínculo (Howe, 1997) se incorpora como eje teórico a posteriori, la relevancia de la relación con el otro ya estaba implícita en los orígenes (Richmond, 1917). ¿Por qué se reclama una universalización que debiera darse por descontada? ¿Cómo promover, en la línea de lo manifestado por las personas que han participado en la investigación, una integración de las tres metodologías básicas del trabajo social? ¿Qué ha sucedido entonces para que la burocratización, o si se quiere, la prioridad de los recursos sea un interrogante constante en el trabajo social? O quizás, ¿Cuáles son las trabas para tal ejercicio integrador? Surgen diversas respuestas a tales incógnitas. La seguridad de lo individual frente al riesgo de lo grupal o comunitario, la directriz institucional hacia un tipo determinado de atención, la presión asistencial que nos distancia del acompañamiento y el sostén y nos lleva al pragmatismo de la intervención, algo así como, el acompañamiento requiere tiempo y no se dispone de este. Respuestas que van más allá de este trabajo y cuya plausibilidad sólo nos vendrá dada por nuevas investigaciones.

## 5. Referencias bibliográficas

- Campanini, A. (2012). *La intervención sistémica: Un modelo operativo para el Servicio Social*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Colom, D. (2007). El “Management”, el “Case Management” y el “Care Management” en Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, (79), 99-124.
- Cortés, F. (2014). La potenciación del treball comunitari com a estratègia per reafirmar el compromís social del treball social. *Revista de Treball Social*, (203), 23-35.



- De Robertis, C. (2009). Función y Profesionalidad del Trabajo Social. Palobra, “palabra que obra”, (10),198-215. DOI: <https://doi.org/10.32997/2346-2884-vol.10-num.10-2009-141>
- De Robertis, C. (2003). Fundamentos del Trabajo social. Ética y metodología. Valencia: Nau Llibres.
- Fantova, F. (2020). Los agentes en la transformación de los servicios sociales. Cuadernos de Trabajo Social, 32(2), 431-444. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/58801/4564456551576>
- Fantova, F. (2016). Nuevos enfoques para los servicios sociales ante la nueva realidad social. Revista Española del Tercer Sector, (33),113-139.
- Fantova, F. (2003). Perspectivas en gestión de servicios sociales. Zerbitzuan,1-33. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Fantova/publication/266090027\\_Perspectivas\\_en\\_gestion\\_de\\_servicios\\_sociales/links/559f36d208ae03c44a5ce857/Perspectivas-en-gestion-de-servicios-sociales.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Fantova/publication/266090027_Perspectivas_en_gestion_de_servicios_sociales/links/559f36d208ae03c44a5ce857/Perspectivas-en-gestion-de-servicios-sociales.pdf)
- Fernández, J.; De Vicente, I.; Torralba, J. M.; Munté, A.; Quiroga, V.; Duran, P.; Alegre, R. M.; Parra; B. Chagas, E.; Boixadós, A. y Palacín, C. (2016). La intervención con familias desde el Trabajo social. Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS). Madrid: Grupo 5.
- Fernández, J., De Vicente, I., Palacín, C., Alegre, R.M., Boixadòs, A., Chagas, E., Parra, B., Torralba, J.M. y Tabueñá, M. (2012). Bioética y trabajo social: los trabajadores sociales ante la autodeterminación de los colectivos más vulnerables y sus familias. Revista de Bioética y Derecho, (24), 44-60. Recuperado de: <http://revistes.ub.edu/index.php/RBD/article/view/7603/9509>
- Forns, M.V. (2018). Los servicios sociales locales como garantes del Estado del Bienestar en el Estado Español: análisis del régimen jurídico de la atención a la persona en Cataluña. Revista de Direito Econômico e do Socioambiental, 9 (3), 3-54. DOI: 10.7213/rev.dir.econ.soc.v9i3.24548

- Freitas, M.J.; Dassen, J.; Louali, S.; Sniekers, M.; Van Lieshout, Ch. y Wevers, C. (2021). Inclusive Society and Social Work: The Netherlands. En S. Bundschuh; M.J.Freitas; C. Palacín y N. Zganec (Ed), *Ambivalences of inclusion in society and social work. Research-Based reflections in four European Countries* (p.13-42). Cham, Switzerland: Springer.
- Gimeno, Ch. y Álamo, J.M. (2018). Trabajo social Comunitario. Hacia unas políticas públicas sostenibles. *Trabajo Social Global*, 8 (14), 167-194. Recuperado de: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/6457/pdf>
- Gitterman, A. y Germain, C.B. (2008). *The life model in the social work practice. Advances in theory and practice*. New York: Columbia University Press.
- Howe, D. (2013). Attachment Theory. En M. Davies (Ed.), *The Blackwell Companion to Social Work* (p. 417-419). Malden & Oxford: John Wiley and Sons, Ltd.
- Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Hudson, J.P. (2010). Formulación teórico-conceptuales de la autogestión. *Revista Mexicana de Sociología*. 72 (4), 571-597. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032010000400003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032010000400003&script=sci_arttext)
- Jenssen, A-G. (2014). User involvement in practice research. *Nordic Social Work Research*, 4 (1), 120-133.
- Llobet, M.; Baillergeau, E. y Thiroit, M. (2012). Los «peer workers» y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 383-392. DOI: 10.5209/rev\_CUTS.2012.v25.n2.39623
- López Díaz, Y.; Martínez Roa, A.; Johanna, L. (2009). *Trabajo social de grupo: Producción escrita, docencia y modelos de intervención*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://www-digitaliapublishing-com.sire.ub.edu/a/62165>

- Lukersmith, S.; Millington, M.; Salvador-Carulla, L. (2016) What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care*, 16 (4): 2,1-13. DOI: <http://dx.doi.org/10.5334/ijic.2477>
- Matus, T. (2020). Innovar la innovació: una proposta per treballar l'àmbit social. *Revista de Treball Social*, (219), 13- 52.
- Miranda, M. (2004). De la caridad a la ciencia: pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social. Zaragoza: Mira Editores.
- Miranda, M. (2012). Remontarse a las fuentes. Vindicación de las pioneras. En J. Fombuena (coord.), *El trabajo social y sus instrumentos* (p.73-107). València: Nau Llibres.
- Molleda, E. (2012). La entrevista y la visita a domicilio. En J. Fombuena (coord.), *El trabajo social y sus instrumentos* (p.133-150). València: Nau Llibres.
- Navarro, S. (2020). Per començar, algunes idees amb les quals prendre impuls i... Elogi de la imaginació radical o contra les presons del possible. *Revista de Treball Social*, (219), 5-9.
- Palacín, C. (2017). Modelos Teóricos y utilidad práctica. Entre la riqueza productiva y la confusión epistemológica. Una aproximación. En A. Ituarte (Coord.), *Practicas del Trabajo Social Clínico* (p.45-77). Valencia: Nau Llibres.
- Pañagua, L., Martín-Alonso, D. y Blanco, N. (2019). Escritura reflexiva y desarrollo de saberes experienciales. Tensiones y posibilidades. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 94 (33.3), 11-28.
- Parra, B. (2014). Una revisió del treball social grupal. *Revista de Treball Social*, (201), 23-29.
- Payne, M. (2012). Teorías sobre y para el trabajo social. En E. Sobremonte (Ed.), *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo Social. Reflexión sobre la construcción disciplinar en España* (p.19-33). Deusto: Universidad de Deusto.
- Perlman, H.H. (1957). *A Social Casework. A problem-solving process*. Chicago & London: The University of Chicago Press.

- Piqueras, P. (2020). Del compromiso ciudadano a la coproducción. Análisis del concepto y casos de la administración pública. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública 7 (1), 1-14. Recuperado de: <https://www.readcube.com/articles/10.5209%2Fcgap.64948>
- Raya, E. y Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. Cuadernos de Trabajo Social, 27(1), 81-91.
- Richmond, M.E. (1917). Social Diagnosis. New York: Rusell Sage Foundation.
- Richmond, M.E. (1922). What is social case work? An introductory description. New York: Russell Sage Foundation.
- Rossell, T. (1998). Trabajo social de grupo: grupos socioterapéuticos y grupos socioeducativos. Cuadernos de Trabajo Social, (11), 103-122. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9898110103A/8222>
- Rossell, T. (2014). Mètode i modalitats del treball social de grup. Revista de Treball Social, (201), 9-22. Recuperado de: <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-document/La%20forca%20del%20treball%20social%20amb%20grups.pdf>
- Rossell, T. y Rodríguez, P. (2017). La entrevista en el trabajo social. Barcelona: Herder.
- Sarabia, A. (2007). La gestion de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. Zerbitzuan, (42), 7-17.
- Trevithick, P. (2006). Habilidades de Comunicación en intervención social. Manual práctico. Madrid: Narcea Ediciones.
- Ubieto, J.R. (2012). La construcción del caso en el trabajo en red. Teoría y práctica. Barcelona: Editorial UOC.
- Viscarret, J.J. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza Editorial.



# Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Edita: Universitat de Girona

Disseny i maquetació: info@clam.cat · 647 42 77 32

Dipòsit Legal: GI.904-2010

ISSN: 2013-9063