

PERSONAS DESTINATARIAS PARTICIPANTES EN LOS PROCESOS DE INTERVENCION SOCIAL: CÓMO PROMOVER BUENAS PRACTICAS DE PARTICIPACION

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia
observatorio del
tercer sector de bizkaia



2018

Índice

INTRODUCCIÓN.....	2
MARCO Y JUSTIFICACIÓN.....	3
DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	11
METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO	14

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto persigue realizar un estudio sobre la participación de las personas en los distintos momentos del proceso de intervención social, para llegar a promover buenas prácticas de participación de personas destinatarias en dichos procesos.

El actual contexto social se caracteriza por ser una era de cambios vertiginosos (EAPN,2012), un mundo global e interdependiente, con crisis cíclicas en las cuales crecen las desigualdades, junto a las crisis migratoria y la desafección de la democracia. Además hemos pasado de una sociedad industrial, en la cual el estado se hacía cargo de cubrir las necesidades de la ciudadanía, a una sociedad dialógica (Flecha 2011, Beck 2008, Habermans 1999), donde por una parte se prioriza el desarrollo individual por encima del bien común, pero a su vez desde la ciudadanía se reclama el derecho a la participación desde la capacidad de expresión y de decisión (Remiro 2016). Para poder adaptarnos a estos cambios se hacen necesarios nuevos modelos sociales, con una lectura política de la intervención, con acciones centradas en el aspecto comunitario, donde las personas destinatarias pasen a ser sujetos de los procesos con la construcción de poder social y teniendo la **participación social como objetivo y medio de la inclusión** (EAPN 2012).

Para poder lograr la mencionada participación social, esta investigación persigue **identificar recomendaciones** concretas para mejorar las prácticas profesionales en relación a cada una de las distintas **fases** del ciclo de intervención (planificación y coordinación de caso) en el ámbito de los servicios sociales, diferenciando niveles de participación en base a perfiles de personas destinatarias participantes con **distintos grado de autonomía** o necesidades de apoyo. Así mismo se incluirán recomendaciones

tanto en relación con actuaciones a evitar como con ejemplos de prácticas concretas a incorporar, incluyendo también, referencias a requisitos para la participación (en relación con aquellos elementos que facilitan u obstaculizan la participación).

MARCO Y JUSTIFICACIÓN

CONCEPTO DE PARTICIPACION

Partimos del derecho a la autodeterminación de las personas, es decir, del poder y la libertad de las mismas, entendida esta última como protagonismo de su vida. A partir de aquí enfocamos la participación en los procesos de intervención desde la consciencia, conocimiento y protagonismo de las personas destinatarias. Aunque podemos hablar de una primera situación de jerarquía inicial entre la persona destinataria participante y la persona profesional, debido al encargo institucional y social que esta última tiene. En ocasiones, esta situación también viene dada por las limitaciones derivadas de la complejidad de ciertas situaciones que acompañan a las destinatarias, por la organización, etc. Esta situación de entrada debiera de ir dejando paso a un empoderamiento de estas últimas, transformando el poder real en una relación donde tenga cabida la voz y la decisión de las participantes.

En la literatura estudiada hemos encontramos diferentes aproximaciones y maneras de entender la participación, algunas de ellas de manera escalonada y como proceso jerárquico (Warren, 2007; Arnstein, 1969; Hart, 1992; Trilla & Novella, 2001) y otras apostando por una participación holística y circular (Beloki, 2017). En esta investigación tomamos como referencia estos últimos modelos, donde lo que se enfatiza son las personas y se entiende la participación como un proceso flexible y creativo (Wright et

al., 2006). Estas características son similares a las del proceso de intervención, en el cual a pesar de las diferentes fases de las que se componen, la realidad está marcada por momentos hacia adelante, otros de retorno, otros de estancamiento...

CONCEPTO DE PERSONAS

Una de las características de las entidades del Tercer Sector Social de Euskadi (en adelante TSSE), es la sinonimia, es decir, la utilización de diferentes conceptos empleándolos como sinónimos, sin clarificar los significados y posicionamientos que se encuentran detrás de ellos. Esta característica la encontramos en lo referente a la denominación de las personas con las que trabajamos: usuarias, beneficiarias, clientes, sujetos, participantes, destinatarias...

En esta investigación apostamos por emplear el término “personas destinatarias participantes” como sujetos políticos de las organizaciones y de las intervenciones, desde el enfoque de Freire como “conjunto de miradas con voz propias”, entendiendo a las destinatarias como aquellas personas potenciales para su utilización.

Cuando estamos definiendo a las personas implicadas en el acompañamiento social también nos encontramos con las profesionales. Esta investigación se encuentra situada en el marco del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y por lo tanto, hablamos de profesionales como personas remuneradas por esa actividad. Ahora bien, desde el Tercer Sector Social de Euskadi debemos tener en cuenta la realidad de las entidades que lo conforman, y así señalar que según los datos del Libro Blanco del Tercer Sector Social de Euskadi (2015), las personas voluntarias representan el 50% o más de quienes conforman los equipos de

trabajo en más de ocho de cada diez organizaciones (86,72%). Por lo tanto, en este trabajo vamos a tomar por profesionales tanto a las personas voluntarias como a las remuneradas, pero siendo el peso de estas últimas mucho mayor en el trabajo de campo.

PROCESO DE INTERVENCION

La intervención social ha de ser abordada globalmente y desde todas las esferas que repercuten en la vida y desarrollo de las personas. A lo largo de la misma, se plantea la posibilidad de trabajar con la persona a nivel individual, con la familia o/y con su entorno o comunidad. Los objetivos, tiempos y actividades estarán condicionados por el ámbito de trabajo, el colectivo que se acompaña, y las posibilidades del propio recurso.

Las intervenciones individuales están dirigidas a la población a través de un tratamiento personal y grupal, apoyándose en sus procesos evolutivos, a través del trabajo en uno o en diferentes áreas de su vida p.e. área personal, área de educación para la salud, área de formación escolar y/o laboral, área relacional....

La familia desempeña un papel primordial en la atención, desarrollo físico intelectual y afectivo de las personas. Podemos decir que gran parte de lo que sus miembros asimilan, experimentan, y lo que llegan a ser a lo largo de su desarrollo, es producto y reflejo de sus interacciones durante la vida familiar. Con algunos colectivos, el entorno familiar cobra una especial relevancia como acompañamiento, cuidadores, soporte y/o tutores de las personas. Por ello, es fundamental trabajar también con los miembros que las componen aspectos relacionados tanto con la persona destinataria, como aquellos que tienen que ver con el rol que desempeñan respecto a las primeras.

La intervención comunitaria entendida como el entorno de la persona usuaria y su familia, ayuda al individuo a desarrollarse de forma integral en el contexto en el que está inmerso, además de apostar por su propio desarrollo a través del empoderamiento de sus individuos y grupos que la conforman.

Estas intervenciones del acompañamiento social se desarrollan en diferentes fases. Estas no debieran ser lineales ni rígidas, sino que el propio proceso debiera adaptarse a la individualidad de cada persona. El auge de protocolos, estandarizaciones y la compartimentalización de la intervención en tiempos y con la perspectiva de los resultados, dificulta esta manera de trabajar.

Las fases que se contemplan son tres y pasamos a describirlas.

a) Fase de Valoración Diagnóstica: detección, contacto, observación, valoración y registro de datos. Esta primera fase incluye el momento de detección, señalamiento, el contacto inicial de la persona profesional con la persona participante y el periodo de observación del mismo, para llegar a establecer junto con ella o él y otras y otros agentes intervinientes los objetivos de su propio proceso. En algunos casos complicados y derivados por parte de otras y otros agentes se puede considerar conveniente retrasar el contacto para buscar la forma más adecuada de establecer el mismo.

b) Fase de Proyecto Individual, Proyecto Familiar si se trabaja con ella, Proyecto Comunitario si se trabaja con el entorno u otras denominaciones según el recurso que atiende a la persona. Esta fase supone los siguientes pasos: —Elaboración del proyecto entre las y los profesionales con los sujetos o familia, —Desarrollo del mismo, a través de las acciones derivadas de los objetivos propuestos. —Evaluación conjunta del proyecto educativo entre los diferentes profesionales intervinientes y las personas participantes. —Coordinación con los diferentes agentes y recursos para implementar el proyecto.

c) Fase de Seguimiento y Final de la Intervención. En esta fase, las personas con los que se ha realizado una intervención han alcanzado paulatinamente los objetivos y se ha producido una disminución o eliminación de las situaciones que propiciaron el tomar parte en el recurso. Tanto la persona profesional como la participante evalúan de manera conjunta si los cambios producidos son persistentes en el tiempo o no, a la vez que fomenta la autonomía con contactos más espaciados y disminuyendo la intensidad de la intervención. En este momento del proceso se puede considerar la necesidad de derivar a otro recurso más pertinente.

LEGISLACION RELACIONADA CON LA PARTICIPACION EN EL AMBITO AUTONOMICO Y EUROPEO

El marco normativo que afecta directamente al Tercer Sector aporta elementos sobre la participación, tanto en las exposiciones de motivos como en su articulado concreto. De manera resumida podemos constatar que las diferentes legislaciones apoyan la participación de las personas destinatarias participantes dentro del proceso de acompañamiento social, si bien no se llega a concretar en qué se debe materializar en cuanto a momentos, procedimientos, maneras de actuar etc.

Así, en [Ley de Servicios Sociales de Euskadi, de 2008,](#) la promoción de la participación aparece en distintos momentos de la misma, incluso como uno de los principios del mismo (artículo 7). El objeto de esta investigación se centra en los procesos de intervención, y encontramos referencias directas a este tema en el artículo 8 (modelo de atención y de intervención) y en el artículo 9 (derechos de las personas usuarias de los servicios sociales) con una apuesta por un enfoque comunitario y un papel más protagonista de las personas. De esta manera se marca la necesidad de favorecer “la adaptación de los recursos y las intervenciones a las características de cada comunidad local”, mediante un plan de atención personalizado elaborado en un plazo razonable de tiempo, participando, cuando se estime necesario, la persona usuaria. Dicho plan debe incluir “mecanismos de

evaluación y revisión periódica con un lenguaje claro y comprensible”. Todo ello junto a la asignación “a cada persona o familia de un profesional o una profesional de referencia en el Sistema Vasco de Servicios Sociales (...) que procure la coherencia, integralidad y continuidad en el proceso de intervención”. Desde el protagonismo de las personas, las usuarias de los servicios sociales, ya sean éstos de titularidad pública o privada, tienen un papel más activo desde el derecho a la autonomía, es decir, en “la posibilidad de actuar y penar de forma independiente en relación con su vida privada”, a la vez que el “derecho a dar o denegar su consentimiento libre y específico en relación con una determinada intervención”, y por lo tanto a” renunciar en un momento dado a las prestaciones y servicios concedidos”, pudiendo “escoger libremente el tipo y modalidad de servicio más adecuado a su caso”. Para tener la posibilidad de actuar de esta manera aparece el “derecho a disponer de información suficiente veraz y fácilmente comprensible, sobre las intervenciones propuestas”, y el acceso “a su expediente individual en cualquier momento”.

Si analizamos la [Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi](#), también leemos en su exposición de motivos la apuesta por la participación de las personas para “responder de manera más adecuada (integral, cercana, personalizada, participativa) a las necesidades sociales, desde la colaboración entre sectores y con la participación de las propias personas, familias, colectivos o comunidades destinatarias”. Este protagonismo debe abarcar todo el proceso de intervención y, en cualquier caso, “desempeñando desde el inicio actividades de contacto con las personas destinatarias, que permitan que estas tengan conocimiento de los recursos, así como de acogida uncial, información, orientación y derivación hacia los servicios de acceso al sistema vasco de servicios sociales” (artículo 10, d).

A nivel autonómico, también contamos con el [Decreto 64/2004](#), de 6 de abril, por el que se aprueba **la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales** de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas. En su capítulo II artículo 7, nuevamente, se hace referencia a la autonomía de las personas

usuarias “entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado”, “participando en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente”, accediendo “a una información completa, redactada de forma comprensible, y en su caso, adaptadas a sus necesidades especiales”, pudiendo “rechazar la participación en actividades, servicios o tratamientos”, y también pudiendo “darse de baja en el servicio si así lo desean”. En el artículo 9 de dicho capítulo se alude al derecho “a que se realice en plazos razonables de tiempo, una evaluación de sus necesidades”, así como a un plan individual de atención (capítulo II artículo 10) por escrito y con un lenguaje de fácil comprensión, adaptado, con un o una profesional de referencia y con los tiempos de revisión explicitados. En el decreto que estamos analizando. En el artículo 12, titulado participación, las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias. Todo esto se concreta en participar en la evaluación de sus necesidades y en la participación en la elaboración del plan de atención individual que, en su caso, les será aplicado.

El cuarto marco reglamentario que tomamos como referencia es el [Marco europeo voluntario para la Calidad de Servicios Sociales \(2010\)](#) aunque es conveniente recordar que la implementación de este marco es voluntaria. A lo largo del documento se plantea la necesidad de “garantizar la participación de los usuarios y, cuando corresponda, de sus representantes, sus familias o personas de confianza y sus cuidadores informales en la planificación, desarrollo, entrega, monitoreo y evaluación del servicio, cuando sea necesario, proporcionando los medios adecuados, incluida la toma de decisiones”, así como en la calidad y la satisfacción de los servicios que se ofertan.

CONCEPTO DE BUENAS PRÁCTICAS

Algunos autores como Ríos (2013), definen el concepto de buenas prácticas, como aquel basado en evidencias y conocimiento científico, desarrolladas en el dialogo con las personas participantes (Oliver et al, 2011; Padro et al, 2011), es decir, validadas desde el consenso, y que son aceptadas por la comunidad científica internacional a través de publicaciones en revistas de impacto, y transferibles a cualquier contexto de actuación.

Desde esta investigación se analizaran aquellas prácticas que se hayan experimentado en el dialogo con personas participantes y participes en diferentes contextos, y que se han validado de manera consensuada a través del dialogo pero no solo con las personas destinatarias participantes, sino también con profesionales, representantes institucionales..., para ofrecer modos de hacer y orientaciones que guíen en los procesos de intervención, hacia practicas participativas.

DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Esta investigación busca en última instancia ofrecer orientaciones a las y los profesionales del TSSE para promover “buenas prácticas” en relación con la participación de las personas destinatarias en los procesos de intervención social.

De acuerdo con la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi, entendemos que forman parte de este sector las organizaciones de iniciativa social, con sede y actividad en la CAPV, cuya finalidad principal es promover, a través de actividades de intervención social, la inclusión social, la cooperación al desarrollo y el ejercicio efectivo de los derechos de personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desigualdad, desprotección, discapacidad o dependencia.

De acuerdo con la definición operativa planteada por el Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, coincidente con la recogida en los artículos 2 al 4 de la referida ley, se trata, por tanto, de organizaciones de la **sociedad civil, formalizadas**, en activo, con **autonomía** de gestión e independencia, de **carácter no lucrativo** y por norma general **voluntario**, que desarrollan su actividad **en y desde la CAPV**, y cuya finalidad principal es **promover la inclusión social y el ejercicio efectivo de los derechos** de personas, familias, colectivos y comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia.

ESPACIO DEL TERCER SECTOR SOCIAL EN RELACIÓN CON EL TERCER SECTOR Y OTROS SECTORES



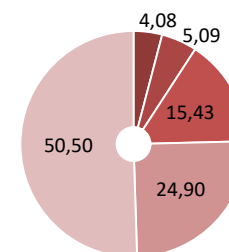
INTERVENCIÓN SOCIAL (o acción social en sentido amplio, no sólo servicios sociales)

Se ha optado por tener en cuenta como criterio de selección de entidades colaboradoras en el proyecto la contingencia que atienden principalmente. De acuerdo a este criterio y según los datos del Libro Blanco (2015), la distribución de entidades es la siguiente:

- Un 24,90% se centran en atender a personas en **situación o riesgo de exclusión**.
- Un 15,43% se centran en la atención y promoción de derechos de personas con algún tipo de **discapacidad**.
- Un 5,09% se centran en atender a personas en **situación o riesgo de desprotección**.
- Un 4,08% se centran en atender a personas en **situación o riesgo de dependencia**.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES SEGÚN CONTINGENCIA QUE ATIENDEN PRINCIPALMENTE. %

- Personas en situación o riesgo de dependencia
- Personas en situación o riesgo de desprotección
- Personas con discapacidad
- Personas en situación o riesgo de exclusión
- Otros colectivos vulnerables



OBJETIVOS

A continuación, se presenta un cuadro que sintetiza los objetivos generales e interrogantes concretos a los que se pretende dar respuesta con este trabajo:

OBJETIVOS	• INTERROGANTES A LOS QUE QUEREMOS RESPONDER
Identificar y ANALIZAR las PRACTICAS del TSSE en relación a la participación	• ¿Qué practicas se están llevando a cabo en el TSSE? • ¿Qué características presentan esas practicas? • ¿Como se consideran esas practicas por las personas implicadas?
DETERMINAR aquellos FACTORES del proceso de intervención que INFLUYEN en los diferentes niveles	• ¿Que niveles consideramos en el analisis? • ¿Qué determinantes observamos en el SVSS, y en las entidades, y en las personas participantes (destinatarias, profesionales, familiares)?
Ofrecer MODOS DE HACER y ORIENTACIONES en la intervención para promover la participación	• ¿Qué fases identificamos en el proceso de intervención? • ¿Qué orientaciones se pueden aportar en el diagnostico, y en el planteamiento de los objetivos, y en la elaboracion del PAP? • ¿Qué modos de hacer llevan hacia la participacion?

METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO

Dados los objetivos planteados, el tipo de metodología que más se adecúa al proyecto es una metodología cualitativa que permita profundizar en el conocimiento de las realidades y se oriente a entender lo que subyace en las mismas.

La metodología cualitativa se sustenta en el acceso a la realidad y a los sentidos y significados que para las personas tiene esa realidad. En este caso, el peso recae en las personas destinatarias participantes, en cómo se produce su participación en los procesos de intervención, en cómo la viven, qué significados adquiere ese proceso. Asimismo, se tendrá en cuenta la visión de las personas profesionales que también intervienen en esos procesos de intervención, así como la cultura organizativa en la que se inscribe el proceso de intervención.

Para acceder a esa realidad, de entre las varias técnicas cualitativas, en el proyecto se utilizarán los siguientes:

- 1) **Análisis documental:** el análisis de textos tales como protocolos de acogida y de cierre, evaluación formalizada durante el proceso de intervención, etc. que permitan al equipo investigador analizar cómo se define el proceso de intervención en la organización, cómo se define el papel que juegan en ese proceso las personas destinatarias participantes y como se define la relación que se va a establecer entre éstas y las personas profesionales. Así, el análisis documental permitiría entender la definición de partida que la organización hace de las prácticas y la articulación de las mismas a lo largo del proceso de intervención en el marco de la cultura organizativa de la entidad.

- 2) **Descripción contextual:** a partir de un pequeño trabajo etnográfico basado en la observación en el que se pretende recoger la información de contexto que permita entender el marco en el que se produce el proceso de intervención, el equipo investigador analizará los posibles factores de contexto y de la cultura organizativa que pueden estar influyendo significativamente en cómo se define y se establece la participación en el proceso de intervención y en la relación entre las personas profesionales y las personas destinatarias.
- 3) **Entrevistas individuales:** a partir de un guion de entrevista semiestructurada el equipo investigador entrevistará de forma individual a personas destinatarias participantes en procesos de intervención y a profesionales¹. El objetivo de estas entrevistas es establecer encuentros y conversaciones con personas consideradas informantes clave. En este caso, la finalidad es obtener el relato de las personas destinatarias participantes y de las personas profesionales en torno a: a) sus experiencias en el proceso de intervención y en el modelo de participación de éste; b) la definición que hacen de la intervención, del contexto en que ésta se produce, de sus fases y de la experiencia vivida durante el proceso; c) y los sentidos y significados que le dan a ese proceso y a su participación en el mismo. Se ha previsto la realización de 8 entrevistas individuales en profundidad a personas destinatarias participantes y otras 8 entrevistas individuales en profundidad a personas profesionales.
- 4) **Entrevistas dialogadas:** a partir de un guion de entrevista semiestructurada el equipo investigador entrevistará en pareja a una persona destinataria participante y a una persona profesional. El objetivo de estas entrevistas es obtener un diálogo e intercambio de experiencias compartido por las personas que intervienen en el proceso de intervención. Esta modalidad de entrevista dialogada da la oportunidad de examinar tanto los aspectos encarnados/personificados de las experiencias como los

¹ Las personas profesionales que se dediquen a la intervención pueden ser tanto personas voluntarias como personal remunerado de la entidad.

relacionales. Se ha previsto la realización de 2 entrevistas dialogadas entre personas destinatarias participantes y personas profesionales.

- 5) **Grupos de discusión:** a partir de un guion de preguntas semiestructurado, el equipo investigador se reunirá con personas profesionales del ámbito de la intervención. Se trata de reunir presencialmente a un número de personas para que expresen sus opiniones y su visión, intentando involucrarles en el análisis de su propia realidad. Esta técnica favorece que se vayan generando reflexiones constantemente a medida que las personas interactúan e intercambian puntos de vista y también favorece el sentirse “arropado” por el resto de las personas del grupo ya que se comparte un espacio, una reflexión y una vivencia común. Se ha previsto la realización de 2 grupos de discusión a profesionales: a) uno a profesionales del ámbito público con el objetivo de obtener un contraste a las entrevistas individuales a profesionales del TSSE; b) y otro grupo con personas profesionales expertas con amplia trayectoria en intervención social y reflexión escrita que, como informantes clave, puedan ofrecer conjuntamente reflexiones para la elaboración de orientaciones sobre la participación de las personas destinatarias participantes en los procesos de intervención.

En todo el proceso de trabajo de campo, ha de tenerse en cuenta que la selección de la muestra de organizaciones (y por lo tanto de personas profesionales y personas destinatarias participantes en las mismas) se basará en el muestreo intencional, de manera que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, si no de alguna forma intencional. No es necesario un grado de representatividad pero sí exige a quien investiga que se coloque en la situación que mejor le permite recoger la información relevante de manera que el muestreo se oriente a la selección de personas que mejor garanticen la cantidad (saturación) y la calidad (riqueza) de la información. También suele denominarse muestra razonada o de conveniencia, dado que en ella no entran los cálculos estadísticos, no es estadísticamente representativa, pero constituye la forma ideal de cara a trabajar

con técnicas cualitativas y que requieren de una consulta a un reducido número de personas, aquellas que se identifiquen como mejores informantes.

En cualquier caso, este muestreo intencional tendrá en cuenta como criterio prioritario la contingencia atendida por la entidad, así como otros criterios tales como el territorio histórico en el que se ubica la organización y el género de las personas participantes. Asimismo, se prestará especial atención a la inclusión de PYMAS en el trabajo de campo.

En sintonía con los objetivos propuestos, se va a incluir en el enfoque metodológico una aproximación al objeto de estudio desde la sociología de las emociones, enfoque que será transversal en todo el proceso de trabajo de campo.

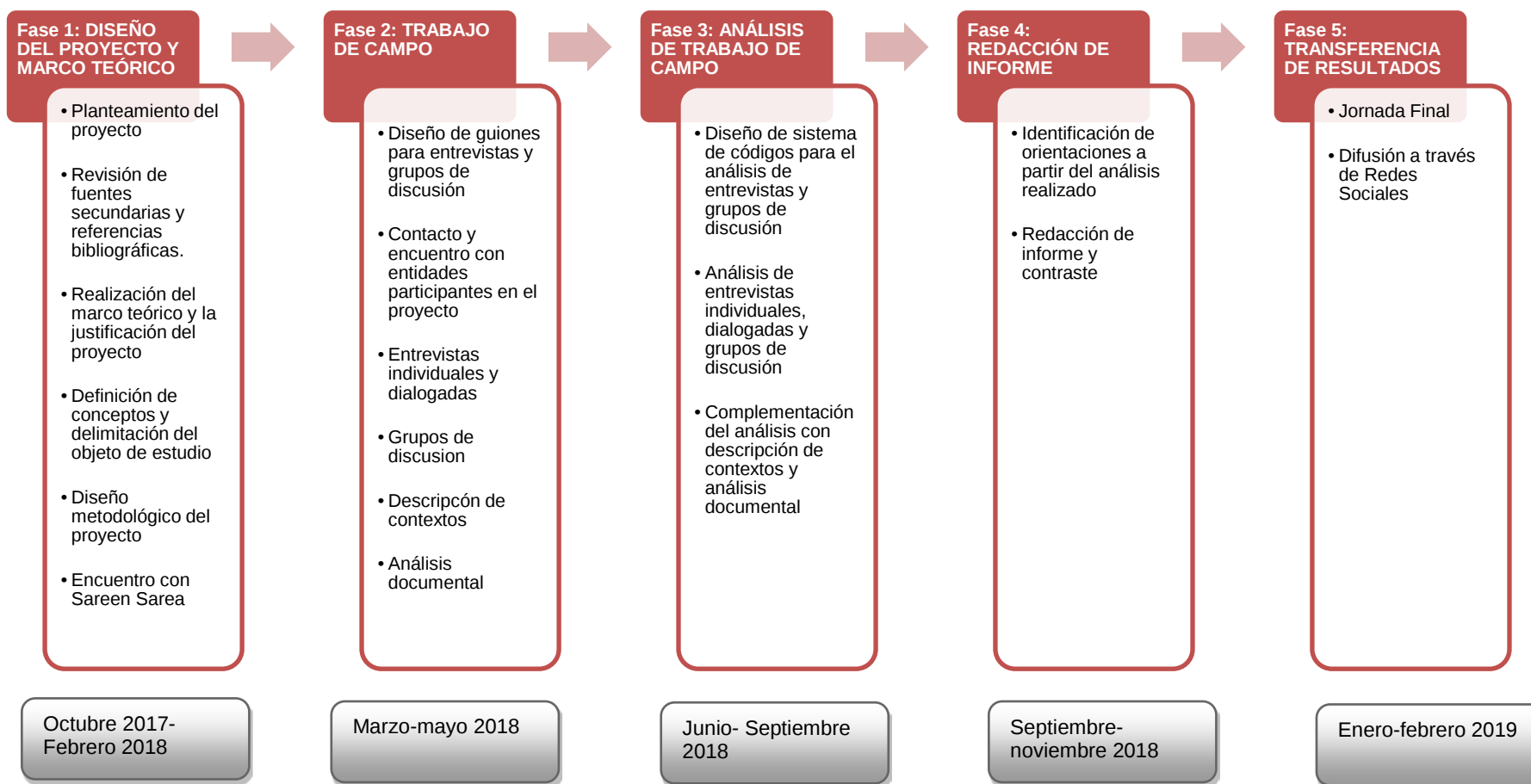
En el proyecto se ha propuesto como línea de trabajo la incorporación de la mirada de las y los protagonistas y de las y los profesionales. Para ello, no sólo es necesario analizar su discurso sobre la participación en el proceso de intervención, sino también los sentidos y significados que le han dado a ese proceso desde la experiencia personal e intersubjetiva/compartida. En este sentido, la sociología de las emociones permite una aproximación comprensiva a los sentidos emocionales que las personas participantes atribuyen a la intervención. Se trata por lo tanto de abordar el estudio desde una perspectiva constructivista centrada en los relatos que hacen las personas y en cómo sitúan las emociones (y el papel que estas juegan) en esos relatos.

Los estudios sobre intervención y participación apenas han considerado los efectos de las prácticas participativas sobre las personas, ya sean profesionales o personas destinatarias, a nivel subjetivo. Tal y como Ruiz Ballesteros et al. (2012) indica, además de las relaciones de poder, los conocimientos diferenciales y la cultura organizativa, es necesario tener en cuenta la

dimensión subjetiva de la relación entre profesionales y usuarios porque desde esa dimensión se puede comprender que esa relación profesional/usuario no es consecuencia mecánica del contexto sistémico en el que se produce.

Entendida la intervención social como un marco de interacción, el foco del análisis recae en la relación intersubjetiva que se establece entre las personas en el marco de la intervención. Se trata, como señala Ruiz Ballesteros et al. (2012) de observar a las personas que participan en la intervención social y como éstas se construyen y se configuran dentro del proceso de intervención.

Teniendo este planteamiento metodológico en cuenta, se propone el siguiente plan de trabajo para abordar el proyecto:



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fantova, Fernando (2003). Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad. En Setien, M.L.; Sacanell, E. (coords.), *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Valencia: Tirant lo Blanch (pp. 177-188).

Holmes, Mary (2015). Resarching emotional reflexivity. *Emotion Review*, Vol. 7, no1 (pp. 61-66).

Ruiz Ballesteros, Esteban; González Portillo, Auxiliadora; Sánchez Medina, José (2012). Profesionales frente a la intervención participativa. Comunicación y dimensión subjetivo. *Gazeta de Antropología*, Vol. 28, no 1.