

Una experiencia de Investigación Acción Participativa en Trabajo Social: potenciar el trabajo colaborativo entre agentes en el ámbito de la inclusión en Gipuzkoa

A Participatory Action Research experience in social work: Strengthening collaborative work between agents in the field of inclusion in Gipuzkoa

Cinta Guinot Viciano¹

ORCID: 0000-0002-5470-8229

Ane Ferran Zubillaga²

ORCID: 0000-0003-1023-4436

Asun Berasategui Otegui³

ORCID: 0000-0002-1503-5367

Recepción: 11/02/19. Revisión: 04/04/19. Aceptación: 14/05/19

Para citar: Guinot Viciano, C., Ferran Zubillaga, A., y Berasategui Otegui, A. (2019). Una experiencia de Investigación Acción Participativa en Trabajo Social: potenciar el trabajo colaborativo entre agentes en el ámbito de la inclusión en Gipuzkoa. *Revista de Treball Social*, 216, 91-104. DOI: 10.32061/RTS2019.216.05

Resumen

Este artículo presenta las reflexiones en relación al rol investigador en el marco de una experiencia de Investigación Acción Participativa (IAP) realizada desde el equipo configurado por investigadoras del Departamento de Trabajo Social y Sociología de la Universidad de Deusto en el campus de Donostia/San Sebastián. La IAP es una metodología capaz de generar dinámicas relacionales y prácticas de reciprocidad, que posibilita vincular

1 Dra. en Ciencias Sociales y trabajadora social. Universidad de Deusto. Departamento de Trabajo Social y Sociología. Docente e investigadora. cguinot@deusto.es

2 Dra. en Ciencias Sociales y trabajadora social. Universidad de Deusto. Departamento de Trabajo Social y Sociología. Docente e investigadora. aferran@deusto.es

3 Trabajadora social. Universidad de Deusto. Departamento de Trabajo Social y Sociología. Docente e investigadora. asun.berasategui@deusto.es

la investigación en Trabajo Social con la práctica profesional, superando la posible dicotomía entre ambas dimensiones.

El equipo de investigadoras de Trabajo Social ha configurado un contexto relacional, al que denominamos *ágora*, para generar conocimiento compartido y potenciar después la sistematización de la práctica. Este espacio se visualiza como propicio para reunir a diferentes actores y pretende enmarcar y definir problemas sociales, así como generar relaciones de confianza y colaborativas que permitan negociar lo que va a ser considerado como una solución probable.

Los principios metodológicos para la construcción del *ágora* han sido los siguientes: la co-generación de conocimiento; entender el proceso como emergente, y el respeto a la participación y a las aportaciones de todos y todas.

Este artículo pretende poner en valor, desde una experiencia concreta, el Trabajo Social en su dimensión investigadora, desgranando el proceso metodológico que ha propiciado que investigadores y profesionales participen en nuevas modalidades de colaboración, e identificando las funciones del actor investigador en el proceso, funciones que posibilitan la generación de sinergias y el diseño de propuestas de buenas prácticas en el ámbito de la inclusión.

Palabras clave: Investigación acción participativa, co-generación de conocimiento, rol del investigador, Trabajo Social, inclusión.

Abstract

This article sets out reflections regarding the researcher's role within the context of a Participatory Action Research (PAR) project experience conducted by researchers from the Department of Social Work and Sociology at the University of Deusto on San Sebastian/Donostia campus. This methodology, capable of generating relational dynamics and reciprocity practices, makes it possible to link research in social work to professional practice, overcoming the potential dichotomy existing between both dimensions.

Researchers at the social work team have shaped a relational context that we will call *agora* in order to generate shared knowledge and subsequently strengthen the systematic organisation of the practice. This forum is deemed as favourable to bringing together various stakeholders and it seeks to set out and define social problems, as well as to create relationships of trust and cooperation making it possible to negotiate what will be considered a possible solution.

The following methodological principles were adopted in order to build the *agora*: knowledge co-generation, understanding the process as emerging, respect for participation, and the contributions of all parties.

Based on a specific experience, this article aims to highlight the importance of research in social work, revealing the methodological process that has encouraged researchers and professionals to take part in new cooperative forms and identifying the functions of the research stakeholder in the process, functions which allow synergies to be created and proposals for best practices to be designed in the field of inclusion.

Keywords: Participatory action research, knowledge co-generation, researcher's role, social work, inclusion.

Introducción

Esta experiencia se contextualiza en el marco del convenio de colaboración estratégica denominado Etorkizuna Eraikiz (“construyendo futuro”), firmado entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y la Universidad de Deusto en el periodo 2016-2018, con la finalidad de promover y desarrollar la investigación, formación y estudio de las políticas públicas impulsadas desde la Diputación Foral de Gipuzkoa.

En el marco de este convenio, se sitúa la colaboración del equipo de investigadoras del departamento de Trabajo Social y Sociología de la Universidad de Deusto en el Plan Elkar-EKIN, (“trabajando juntos y juntas”, en euskera), impulsado por el departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral, concretamente por la dirección de Protección a la Infancia e Inclusión Social. Este Plan que centra su acción en el ámbito de la inclusión social en Gipuzkoa, pretende mejorar la organización, cobertura y calidad de los servicios sociales dirigidos a la inclusión social en Gipuzkoa, y hacerlo en colaboración con el resto de los agentes públicos y sociales implicados. En esta línea, el objeto fundamental del Plan es “liderar construyendo entre diferentes e impulsando estrategias eficientes hacia la inclusión social” (Diputación Foral de Gipuzkoa, Dpto. de Políticas Sociales, 2016).

El reto de la Universidad en dicho plan es el de colaborar en la generación de un nuevo espacio de gobernanza para la atención a las personas que viven situaciones de exclusión, desde la co-construcción y coparticipación entre el ámbito foral o de atención secundaria (servicios sociales especializados), el ámbito municipal o servicios sociales de atención primaria y el tercer sector de acción social del territorio.

Como es de todos conocido, uno de los rasgos de la organización de los servicios sociales en el Estado español ha sido la estructuración del sector en dos niveles: primaria o básica y especializada (Aguilar Hendrickson, 2014). En el caso vasco, el sistema de servicios sociales es un sistema de atención en el que participan los tres niveles administrativos presentes en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV): Gobierno Vasco, diputaciones forales y municipios. Este sistema que se articuló a partir de la promulgación del Decreto 155/2001, de determinación de fun-

ciones en materia de servicios sociales, fue refrendado por la Ley 12/2008, de Servicios Sociales. En esta estructura se distinguen las prestaciones del sistema de garantía de ingresos (en manos del Gobierno Vasco), de la atención primaria (en manos de los municipios) y la atención secundaria (de competencia foral) (Guinot, Ferran, y Berasategui, 2017).

Esta fragmentación entre la atención primaria y la atención secundaria ha generado dificultades que los distintos agentes han puesto de manifiesto reiteradamente y que los diversos estudios han constatado (Ararteko, 2010), (SIIS, Centro de Documentación y Estudios, 2015), (Ararteko, 2016), (Larrion, Leturia, Zalakain, y Zabaleta, 2019): dificultades en la delimitación de funciones entre el ámbito público, ausencia de fórmulas estables de coordinación y cogestión, necesidad de garantizar el continuo de la atención, y la necesidad de situar en el centro al cliente común, son algunas de las ideas que se constatan como dificultades clave.

Para hacer frente a estas cuestiones, el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social perteneciente a la Dirección de Protección a la Infancia y de Inclusión Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa, solicitó colaboración al Departamento de Trabajo Social y Sociología de la Universidad de Deusto para la facilitación de un proceso de trabajo colaborativo entre agentes del ámbito de la inclusión, dinamizando la interacción entre los agentes que intervienen en la atención a las personas en situación de exclusión en nuestro territorio.

Para ello, el equipo de investigadoras de Trabajo Social optó por la Investigación acción participativa (IAP), una metodología de investigación propia del Trabajo Social (aunque no exclusiva, evidentemente) que también ha sido aplicada en experiencias exitosas desarrolladas en nuestra provincia en el marco del desarrollo territorial (Karlsen y Larrea, 2015). La opción por la IAP se concreta, entre otras cuestiones, en la necesidad de configurar un contexto relacional que posibilite generar conocimiento compartido y potencie después la sistematización de la práctica, denominado *ágora* (Karlsen y Larrea, 2015). Se trata de un espacio que se visualiza como propicio para reunir a diferentes actores y actrices y donde se enmarcan y definen problemas sociales, así como se generan relaciones de confianza y colaborativas que permiten negociar lo que va a ser considerado como una solución probable.

El principio de cogeneración del conocimiento sobre el que se articuló este proceso de investigación-acción participativa responde a una nueva forma de gestionar el conocimiento que parte de la premisa de que los y las agentes involucrados en determinada realidad, en itinerarios de aprendizaje abiertos e interactivos, permiten vincular ideas, y compartir conocimientos y experiencias para resolver problemas (Zurbriggen y González Lago, 2014).

Nuestra participación como investigadoras dentro del proyecto Elkar-EKIN se inicia en septiembre de 2016 finaliza en diciembre de 2018. Este proceso ha abierto un camino para impulsar la puesta en marcha de una experiencia piloto aplicada en el ámbito de la inclusión.

Durante este tiempo se han configurado tres ágoras: la primera constituida por agentes de atención primaria y agentes de atención secundaria, y que trabajó durante el año 2016. Durante el año y medio que estuvo activo este foro, se abordaron dos cuestiones clave para la atención a las personas en situación de exclusión: la reflexión sobre el itinerario de un caso del ámbito de la inclusión, gestionado de una forma colaborativa entre primaria y secundaria, y una propuesta para la articulación del procedimiento de actuación en el ámbito de la inclusión en el territorio de Gipuzkoa.

La segunda ágora se constituyó con agentes del tercer sector y profesionales de los servicios sociales de atención secundaria que trabajó durante el 2017. En este foro colaborativo se abordaron dos cuestiones que las personas participantes entendieron claves: la identificación y definición de los temas de conversación entre las organizaciones del Tercer Sector Social y el Servicio de Inclusión de la Diputación Foral de Gipuzkoa, y la identificación de las buenas prácticas, que potencian la inclusión de las personas en situación de exclusión desarrolladas desde las entidades sociales.

En 2018 el trabajo desarrollado paralelamente en los dos foros anteriores impulsó la construcción de un tercer espacio relacional en el que fue posible trabajar en un espacio conjunto y coparticipado entre los actores de los tres ámbitos de intervención: primaria y secundaria desde el ámbito público y el Tercer Sector Social. En este espacio se abordaron las siguientes cuestiones: una reflexión sobre las herramientas de planificación como instrumentos para favorecer la coordinación entre agentes, y el diseño de una propuesta en relación con la referencialidad de caso y la articulación de las herramientas de planificación que facilitaran la coordinación entre agentes.

Los elementos tractores que impulsaron el inicio de este proceso de IAP han sido: la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (Ley 12/2008) y la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales (Decreto 185/2015) ya que ambos documentos indican la necesidad de poner en marcha nuevos modos de trabajo en materia de inclusión social. Un segundo elemento se sitúa en la necesidad del cambio de mirada profesional, planteando la inclusión como un derecho ciudadano y no como un merecimiento. Por último, otra de las razones que impulsan este proceso de IAP es la apuesta por asumir una responsabilidad profesional entre los diferentes actores implicados, para trabajar colaborativamente desde la centralidad de la definición de un cliente común, dejando a un lado miradas mucho más autorreferenciales y compartimentadas.

Los temas de conversación abordados en las tres ágoras durante este recorrido compartido han sido: definir qué entendemos por *exclusión*, analizar cuáles son las herramientas de las que disponemos para promover intervenciones inclusivas, determinar el rol del profesional referente de caso, valorar el procedimiento de acceso al sistema de servicios sociales, identificar diferentes itinerarios y/o situaciones, definir y acordar a quién

competente la coordinación del procedimiento básico de intervención, así como establecer buenas prácticas en inclusión.

Metodología. El proceso de Investigación Acción Participativa

Cuando en 2016 se inicia este trabajo colaborativo, el objetivo general se sitúa en avanzar juntos y juntas en la mejora de la acción desarrollada en Gipuzkoa en el ámbito de la inclusión. Un objetivo que nace del convencimiento del propio equipo de investigadoras de que, para poder avanzar en la inclusión de los ciudadanos y ciudadanas que viven situaciones de exclusión o riesgo, es necesaria la colaboración de todos los agentes implicados, porque ninguno de ellos, por sí solo, puede afrontar con éxito esta tarea (García Roca, 2006). Además, tal y como plantean White y Epston (1993), la persona cliente cobra una dimensión central en todo el proceso, situándola en el centro de la intervención y siendo, por tanto, el eje central de esta investigación.

Para poder avanzar en estos objetivos, diseñamos una ruta de investigación flexible y dinámica capaz de responder a los cambios requeridos y a las necesidades que los y las participantes han ido manifestando.

Como se ha comentado, la opción por la IAP es asumida desde el inicio del proyecto como la metodología que se va a implementar y sobre la que se va a sustentar el proceso (Diputación Foral de Gipuzkoa, Dto de Políticas Sociales, 2016).

Durante estos tres años, todos los participantes hemos sido actores y actoras en una investigación participativa: una metodología de investigación que conjuga en un todo la investigación y la acción, superando dicotomías clásicas como la de sujeto-objeto, acción-reflexión, teoría-práctica. Se trata, por tanto, de combinar y buscar sinergias entre dos dimensiones: la de conocer y la de actuar, cada una de ellas con lógicas y dinámicas distintas pero complementarias que se nutren y retroalimentan, generando un proceso de cambio y una práctica transformadora. La IAP nos ubica en lo que Schön (1998, pág. 248) define como “conversación reflexiva con una situación”. Estamos ante una reflexión sobre la acción, hecha desde la acción, en diálogo permanente y sereno, que intenta situar la resolución técnica del problema objeto de estudio dentro del contexto más amplio de una indagación reflexiva.

Siguiendo la propuesta planteada por Balcazar (2003), en la IAP, tal y como la que aquí presentamos, se establecen de manera interrelacionada tres actividades centrales que forman, de manera sistémica, un círculo dinámico. En primer lugar, se pone en marcha una estrategia participativa de identificación de necesidades, que son definidas entre todos los agentes participantes; una vez identificadas las necesidades, los y las participantes determinan las prioridades. En segundo lugar, los y las participantes identifican las causas de sus problemas, así como las posibles soluciones, llegando a comprender que en gran medida la solu-

ción está en su propio esfuerzo para cambiar el estado de cosas. En tercer lugar, se sitúa la acción, de manera que los y las agentes participantes implementan soluciones a sus problemas, utilizando sus propios recursos o apoyándose en otros grupos.

Por otra parte, los principios sobre los que se sustenta la IAP (IOÉ, 2003), constituyen una matriz clave e indispensable para poder avanzar conjuntamente en la resolución de los problemas identificados y priorizados entre todos los agentes involucrados: el protagonismo de las personas; el cambio planteado desde las demandas o necesidades sentidas de las personas participantes y sujetos de la transformación; la comprensión de la realidad con un todo integrado donde el análisis y la acción se sitúan complementariamente, y la necesidad de unir y reunir la teoría y la práctica, de manera que el conocimiento implique transformación. La aplicación de estos principios se vincula con las características fundamentales de la IAP: su carácter cíclico, recursivo, participativo y cualitativo (Latorre, 2003).

Nuestra función principal como investigadoras en este proceso ha sido generar y facilitar un espacio comunicativo adecuado para la colaboración, el *ágora*. Se trata de un espacio físico y también relacional que es clave para la elaboración de las respuestas colaborativas y coparticipadas: es fundamental conocernos y reconocernos. El *ágora* es un lugar neutral, estructurado y comunicacional que hay que cuidar y mimar. Este espacio común permite la experiencia relacional, el contacto, el conocimiento, el respeto, el contraste y el diálogo entre todas las personas que lo configuran, facilitando la creación de redes relacionales y de vínculos que ayudan en la construcción de un *nosotros* necesario para la elaboración de respuestas colaborativas y coparticipadas. En el *ágora* se potencian conversaciones que generan “procesos en espiral a través de etapas de apreciación, acción y reapreciación. La situación única e incierta llega a ser comprendida a través del intento de cambiarla y cambiada a través del intento de comprenderla” (Schön, 1998, pág. 126).

Los principios y características básicas de la IAP se concretan, en nuestro caso, en tres ideas-fuerza que estructuran y diseñan el *ágora* (Guinot, Ferran, y Berasategui, 2017, pág. 182):

- La cogeneración del conocimiento. A partir de un contexto en el que los y las agentes participantes aportan y construyen conjuntamente el problema definido.
- La consideración del proceso como emergente, en permanente construcción. Son ellas y ellos quienes lo definen en cada momento, configurándolo sucesiva y escalonadamente de manera que cada hito ayuda a definir el siguiente.
- Respeto a la participación y aportaciones de todos los y las participantes, siendo conscientes del lugar que cada cual ocupa y de su rol y posición en el ámbito de la inclusión.

Este escenario articulado en torno a los principios de la IAP y las actividades centrales que la propia metodología estructura, se constituye, en nuestro caso, en un itinerario de trabajo cíclico de encuentros bimensuales de tres horas, en el que, a partir de dinámicas colaborativas

de identificación de problemas, de priorización de los mismos, se ha ido avanzando hacia la búsqueda de soluciones y la definición de respuestas compartidas que pudieran ser trasladadas a la experiencia profesional de los y las participantes en el ágora.

Para apoyar todo ello, se constituyó un equipo motor, en el que participamos miembros de la Dirección General de Protección a la Infancia y de Inclusión Social y del equipo de investigación del Departamento de Trabajo Social. La función principal de este equipo ha consistido en liderar y dinamizar el proceso que ayudara a establecer una nueva gobernanza entre los diversos agentes involucrados en el ámbito de la inclusión social.

Resultado y discusión. Importancia de la facilitación en la Investigación Acción Participativa

En este artículo queremos traer a colación la importancia del papel de las facilitadoras en el desarrollo de los procesos de IAP. Efectivamente, la experiencia que estamos narrando ha sido muy rica y amplia en los resultados obtenidos. No obstante, queremos incidir en el papel que las investigadoras-actoras hemos desarrollado en él, sin que esto suponga restar valor a las aportaciones realizadas por el resto de participantes.

Entendemos la facilitación como el proceso que genera condiciones para que los y las actoras puedan reflexionar, dialogar y tomar decisiones que se llevarán a la acción (Costamagna y Larrea, 2017).

Desde este punto de vista, las investigadoras de la Universidad se configuran como el cuarto agente/actor: además de los y las profesionales de atención primaria (ámbito municipal), atención secundaria (ámbito foral) y el Tercer Sector, las investigadoras del Departamento de Trabajo Social actúan en el proceso asumiendo acciones que consideramos clave para poder transitar por la ruta definida previamente:

- La generación de espacios relacionales que favorezcan la co-construcción orientada a buscar respuestas a los problemas que se hayan definido conjuntamente.
- La planificación y ejecución de las acciones necesarias para la consecución de los objetivos definidos.
- La creación y presentación de marcos conceptuales que sitúen, orienten y centren los debates.
- La sistematización de las aportaciones compartidas; su devolución y contraste, en retroalimentación con el resto de los y las actoras participantes.

Para el desarrollo del ágora, ha sido necesario saber dónde se ubican los nudos u obstáculos para mejorar nuestras intervenciones; identificar los temas sobre los que es necesario dialogar; definir qué valores o modelos vamos a trabajar en común, y qué cursos de acción vamos a plantear y con qué criterios.

En este sentido, otra tarea fundamental se ha centrado en delimitar a quién corresponde establecer esos criterios comunes, para lo cual ha sido importante discriminar entre problemas que deben ser resueltos en el ámbito político y/o de ejecución de responsabilidad pública, y los que tienen que ser dialogados y resueltos en el ámbito técnico profesional, siendo estos últimos los que han tenido cabida en el proceso de trabajo y de facilitación que hemos realizado en la Universidad.

Para ello, hemos situado la mirada de las conversaciones en las personas a las que acompañamos en sus itinerarios de inclusión, superando las lógicas autorreferenciales hacia nosotras y nosotros mismos y nuestras necesidades individuales o institucionales. Esto ha permitido dar el paso hacia la construcción de un diálogo sobre cómo podemos ser más capaces de generar prácticas colaborativas que permitan mejorar la eficacia y eficiencia del trabajo por la inclusión social de las personas con las que, desde diferentes instancias (públicas y del Tercer Sector Social), interactuamos.

Así, ha sido fundamental articular nuestra acción en torno a cuatro cuestiones claves:

- a. La construcción de los espacios relacionales, el ágora. Esta ha sido nuestra principal función: diseñar, elaborar y colaborar con la generación de un espacio relacional que sostuviera, cual vasija, el contenido del trabajo. Tejer la red de complicidades para trabajar conjuntamente. En las voces de los y las participantes recogidas en la evaluación realizada en diciembre de 2018, se subraya que hemos conseguido articular, entre todas, un espacio “de confianza”, “técnicos y profesionales hacia el bien común de las personas más vulnerables”.
- b. El cuidado de los espacios físicos. Los encuentros se han desarrollado en la Universidad de Deusto: un lugar “neutral” y bastante accesible a todos los y las participantes. Bastante, porque al estar situado en la capital, los y las compañeras que trabajan en los distintos pueblos de la provincia han encontrado más dificultades de desplazamiento (los tiempos necesarios se amplían: el encuentro de tres horas supone, con los desplazamientos, una mañana completa). Una de las voces participantes en el ágora lo explicita así: “Quizá para quien venga de fuera (de Donostia, se entiende), falta cercanía. Por otra parte, las salas y el edificio muy adecuado”.
- c. Los apoyos documentales: las actas de las reuniones y memorias de cada encuentro así como los documentos de síntesis elaborados. La sistematización del trabajo compartido ha sido de dos niveles: un primer nivel de la sistematización consiste en recoger por escrito lo que ha sucedido en cada encuentro: son las actas y memorias de cada encuentro. En este nivel es fundamental recoger todas las opiniones sin resumir como forma de poner en valor todas las aportaciones.

El segundo nivel de sistematización tiene como objetivo avanzar hacia la elaboración de un documento de síntesis. Aquí, nuestra función ha sido, partiendo de las memorias elaboradas, avanzar hacia la estructuración de los aprendizajes construidos entre todas y todos los participantes.

En ambos casos, la valoración de las personas participantes hacia los apoyos documentales ha sido muy positiva. En varias de las voces recogidas se resume el argumento principal de esta valoración: “Han permitido situarnos cada vez, recordar lo acordado, apuntar lo que queda pendiente”; “las actas y documentos han sido concretos, aunque reflejar la opinión de todos a veces no hace tan sencillo entender las conclusiones”.

- d. Las dinámicas de trabajo. Los procesos participativos en los que hay que tejer narraciones con muchas voces necesitan de dinámicas adecuadas, flexibles y adaptadas a los distintos perfiles de los y las participantes. Son dinámicas que hay que diseñar teniendo en cuenta lo trabajado, sin perder el horizonte que entre todas y todos nos hemos marcado.

En este sentido los y las participantes valoran positivamente las dinámicas planteadas señalando, fundamentalmente, que han sido dinámicas que ayudaban a la participación. Sin embargo, una de las dificultades que ha tenido este proceso se refiere a una cierta inconstancia de las personas participantes: en cada taller podía haber nuevas incorporaciones que sustitúan a compañeras y compañeros de la misma organización; ausencias por distintos motivos, etc. Una de las valoraciones recogidas menciona esta dificultad: “Las dinámicas han sido adecuadas, pero el hecho de que no siempre estábamos las mismas personas ha supuesto que, a veces, no hayamos avanzado. Esto podría evitarse si cerráramos el grupo de participantes, que siempre vinieran los mismos, aunque esto supondría perder riqueza”.

En definitiva, nuestro papel como facilitadoras ha sido tejer una narración común a partir del planteamiento de preguntas relevantes, recoger todas las opiniones y sistematizar los aprendizajes co-construidos, siempre teniendo presente y cuidando el espacio relacional. Ciertamente, así lo han transmitido en sus valoraciones los y las participantes: “En todo momento han ayudado a reconducir las discusiones y a centrar el debate”.

Consideramos, por tanto, que el diálogo construido en el espacio relacional del ágora nos ha posibilitado, como investigadoras, incluirnos como un agente más, construyendo acciones y perspectivas capaces de generar incidencia en lo que acontece en el ámbito de la inclusión social, permitiendo, tal y como señala Fried Schnitman (2000), definir de manera interactiva nuevas alternativas y realizar los ajustes necesarios para dar respuesta a la complejidad y a la generación de oportunidades.

Conclusiones

En nuestra experiencia de estos tres años como facilitadoras del proceso de construcción de un nuevo modelo de gobernanza en el ámbito de la inclusión social en Gipuzkoa, hemos trabajado en la búsqueda de sinergias, poniendo en todo momento el foco en la centralidad de la persona en situación de inclusión, nuestro cliente común, y en la búsqueda de buenas prácticas colaborativas y de procedimientos que generen itinerarios de inclusión en nuestro territorio.

La naturaleza compleja, interactiva y dinámica de las intervenciones sociales exige miradas plurales y evidencia que no es posible el desarrollo de una acción profesional que se sostenga sobre una única visión (Payne, 1995). De ahí la importancia de construir un trabajo colaborativo entre los distintitos agentes involucrados en la atención en el ámbito de la inclusión social en Gipuzkoa.

Así, nuestra tarea como facilitadoras ha consistido en posibilitar metodológicamente el encuentro de miradas y sinergias de los diversos agentes involucrados, así como elaborar propuestas y alternativas que permitan ir desatando los nudos detectados o superando los obstáculos. Para ello ha sido muy importante generar relaciones de confianza y acompañar en el proceso de reflexión/acción. De todas estas experiencias y visiones compartidas, hemos ido elaborando, como equipo investigador, reflexiones escritas como una forma de realizar una sistematización de la intervención que posibilite ir dotando de contenido lo realizado, generando conocimiento desde la acción.

Después de este recorrido consideramos que se abren posibilidades para seguir trabajando de manera participativa y colaborativa que permitan definir otros problemas sociales que requieran de alternativas y respuestas co-construidas.

En definitiva, esta experiencia nos permite constatar que en los procesos de investigación-acción participativa, el papel de las actoras facilitadoras está totalmente vinculado al rol del investigador y que éste se legitima desde la confianza que le otorgan el resto de los actores, tal y como reivindican Costamagna y Larrea (2017, pág. 84):

“Los actores facilitadores necesitan que los demás actores confíen en que, llegado el momento de influir, los facilitadores sabrán anteponer el relato compartido a su voz como actores. Esto significa que el liderazgo del actor facilitador se desarrollará en la medida en que sea capaz de generar esta confianza y mantenerla en el tiempo.”

Por otra parte, hemos constatado que esta experiencia legitima a la IAP como una metodología capaz de generar una nueva forma de gobernanza, una investigación que construye y fortalece dinámicas relacionales y prácticas de reciprocidad, y que hace posible vincular la investigación en Trabajo Social con la intervención profesional. Además, ha permitido construir puentes para superar la dicotomía entre un Trabajo Social con-

ceptual y otro práctico, puesto que ambas dimensiones se retroalimentan y son parte de esta disciplina.

Consideramos que la implicación e interacción establecida entre todas las actoras y actores nos ha permitido el conocimiento mutuo, generando capacidades colectivas que han posibilitado dejar atrás posturas rígidas y poco colaborativas. Así, desde nuestra experiencia como agentes activas en este proceso, destacamos que la facilitación ha permitido construir visiones compartidas, superar obstáculos, consensuar buenas prácticas y también resolver situaciones de conflicto.

Por último, consideramos que un valor añadido de esta experiencia es que hemos sido capaces de diseñar de manera colaborativa un mapa compartido, que pretende servir para dar un paso más y poner en marcha una experiencia piloto, capaz de aplicar en la cotidianeidad todo lo elaborado que sirva para afrontar la realidad de la exclusión en nuestro territorio de una manera más eficaz y que permita poner en marcha alternativas concretas y reales para superar los nudos detectados y los problemas. En definitiva, el reto es pasar a implementar las buenas prácticas acordadas para propiciar un verdadero cambio en la forma de trabajar los procesos inclusivos.

Queremos finalizar este artículo agradeciendo expresamente a los y las profesionales del tercer sector de acción social, a los y las profesionales de atención primaria de los ayuntamientos de Gipuzkoa, al SIIS (Centro de documentación y Estudios de la Fundación Eguía- Careaga de Donostia) y al departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, en especial a la dirección y a los y las profesionales del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social la confianza depositada en el equipo de investigadoras y el trabajo compartido durante este viaje.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Hendrickson, M. (2014). *Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España*. Madrid: Fundación Foessa.
- Ararteko. (2010). *La situación de los servicios sociales de base en la CAPV. Informe extraordinario del Ararteko al Parlamento Vasco*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko.
- Ararteko. (2016). *La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuesta de mejora*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko.
- Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, 1-2(7-8), 59-77.

- Costamagna, P. y Larrea, M. (2017). *Actores facilitadores del desarrollo territorial*. Donostia/San Sebastián: Instituto Vasco de Competitividad-Fundación Deusto.
- Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de servicios sociales. BOPV. Bilbao, 27 de agosto del 2001, núm. 165.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. BOPV. Bilbao, 29 de octubre del 2015, núm. 206.
- Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Políticas Sociales. (2016). *Elkar-Ekin, plan de inclusión social 2016-2020*. Recuperado de http://www.behagi.eus/files/informes/plan_elkar_ekin_inclusion_gipuzkoa_2016-2020.pdf
- Fried Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Buenos Aires: Granica.
- Guinot, C., Ferran, A. y Berasategui, A. (2017). La investigación-acción participativa como método para un nuevo modelo de gobernanza en el ámbito de la inclusión en Gipuzkoa. *Zerbitzuan*, 64, 177-188.
- García Roca, J. (2006). Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 19, 197-212.
- IOÉ. Investigación acción participativa: propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía. Recuperado de <https://www.colectivoioe.org/uploads/89050a31b85b9e19068a9beb6db3dec136885013.pdf>
- Karlsen, J. y Larrea, M. (2015). *Desarrollo territorial e investigación-acción: innovación a través del diálogo*. Donostia / San Sebastián: Orkestra, Instituto Vasco de Competitividad; Fundación Deusto.
- Larrion, B., Leturia, F., Zalakain, J. y Zabaleta, N. (2018). Elkar-EKIN: (re) construyendo en común la red de servicios sociales para la inclusión en Gipuzkoa. *Zerbitzuan*, 67, 51-65.
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona: Graó.
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales. BOPV. Bilbao, 24 de diciembre del 2008, núm. 246.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.
- Schön, D. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós.

Una experiencia de Investigación Acción Participativa en Trabajo Social: potenciar el trabajo colaborativo entre agentes en el ámbito de la inclusión en Gipuzkoa

- SIIS, Centro de Documentación y Estudios. (2015). Reordenación de la red de recursos y programas para la inclusión social en Gipuzkoa. *Zerbitzuan Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 59, 5-38.
- White, M. y Epston, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- Zurbriggen, C. y González Lago, M. (2014). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. *Revista de Gestión Pública*, 3(2), 329-361.