



## ANÁLISIS DE NARRATIVAS, COMO APOORTE A LAS PRÁCTICAS REFLEXIVAS EN TRABAJO SOCIAL

Narrative analysis, as a contribution to reflective practices in social work

PAULA LEIVA SANDOVAL<sup>1</sup>, CARMINA PUIG CRUELLES<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universidad Rovira i Virgili, España

<sup>1</sup>Universidad de las Américas, Chile

---

### KEYWORDS

*Narrative Research.  
Narrative Analysis.  
Reflective Practices.  
Social Work.  
Social Intervention.*

---

### ABSTRACT

*The present work is a qualitative-descriptive research, developed for the doctoral studies in Social Work, of the Rovira i Virgili University, whose purpose is to recognize and identify the spaces of reflection of the professional work that social workers have, and the topics that arise from such reflection. Some first results and considerations on the subject are presented. Methodological advances can also be found, as well as the approach that is carried out in the field work and the connection with people who share their stories and experiences related to their professional work*

---

### PALABRAS CLAVE

*Investigación narrativa.  
Análisis de narrativas.  
Prácticas reflexivas.  
Trabajo Social.  
Intervención Social.*

---

### RESUMEN

*El presente trabajo refiere a una investigación cualitativa- descriptiva, desarrollada en el marco de estudios doctorales en trabajo social, de la Universidad Rovira i Virgili, cuyo propósito es reconocer e identificar los espacios de reflexión del quehacer profesional que disponen los trabajadores sociales, y los temas que surgen de dicha reflexión. se presentan unos primeros resultados y consideraciones sobre el tema. también se puede encontrar avances metodológicos, así como el abordaje que se realiza en el trabajo de campo y la conexión con las personas que comparten sus relatos y experiencias relacionadas a su quehacer profesional.*

---

Recibido: 13/ 05 / 2022

Aceptado: 18/ 07 / 2022

## 1. Introducción

Esta comunicación aborda los avances de una investigación de carácter cualitativo de tipo descriptivo, que se ha planteado el propósito de reconocer e identificar cuáles son los espacios de reflexión del quehacer profesional que disponen los trabajadores sociales, y cuáles son los temas que surgen de dicha reflexión.

La investigación presenta resultados preliminares, correspondiendo a consideraciones iniciales y avances ligados a la metodología y al procedimiento de recopilación de la información, como también al abordaje que se realiza en el trabajo de campo mediante entrevistas en profundidad y la conexión con las personas que comparten sus relatos y experiencias de vida, relacionadas a su quehacer profesional.

Para el desarrollo del estudio, se ha optado por la perspectiva de la investigación narrativa, porque esta permite reconocer desde las propias palabras de los sujetos, su sentir, sus percepciones y sus ideas más profundas, es decir su subjetividad, respecto de un tema o una situación que se experimenta. Esta propuesta metodológica se basa en los fundamentos epistemológicos de la hermenéutica, con la finalidad de diseñar una ruta de construcción social de conocimientos científicos, que surgen de las propias voces de los participantes. Se adscribe por tanto, a una perspectiva interpretativa de la complejidad que recogen las narraciones que las personas hacen de sus vidas y sus relaciones, y donde los relatos de los entrevistados cobran relevancia, especialmente porque provienen de experiencias vividas, pero también porque emergen de la interrelación con otras personas, que han sido parte también de esas experiencias, y que permiten entonces, aproximarse no sólo a la subjetividad individual, sino también reconocer el valor de la intersubjetividad, que subyace a vivencias de manera compartida, lo que enriquece la reflexión de las prácticas, especialmente, porque estas se desarrollan en el campo de la intervención en lo social, no de manera aislada, sino, la mayoría de las veces, son prácticas en las que confluyen uno o más profesionales, de distintas disciplinas y/o especialidades.

El análisis de las narrativas, le otorgan sentido a esta investigación, dado que desde los relatos y la forma en cómo se van entretejiendo los hechos, personas, sentimientos, que la persona narra, se genera un proceso de reflexión, que es el punto central de esta investigación, orientando la forma en cómo se irá construyendo, a partir de los relatos, un conocimiento y una comprensión social de la experiencia vivida, por parte de los actores/actrices que serán consultados en el estudio. En otras palabras, esta investigación y su forma de abordaje, puede ser considerada en sí misma una práctica reflexiva, y los primeros relatos que se han recopilado así lo confirman.

Cabe señalar, y tal como se señaló al inicio, la investigación que da pie a esta comunicación, se encuentra en pleno proceso, es decir un avance del trabajo orientado a estructurar el marco teórico y metodológico, así como también el desarrollo de las primeras acciones de trabajo de campo, que considera entrevistas en profundidad y grupos de discusión, por tanto, los resultados que se presentarán tienen un carácter parcial, permitiendo realizar una aproximación inicial a las conclusiones, las que obviamente se verán enriquecidas en la profundización de la tesis, durante el tiempo que se tiene definido terminar el estudio.

En definitiva, el corpus central de esta presentación, enfatiza en aspectos metodológicos, profundizando especialmente en el análisis de las narrativas, ya que estas permiten reconocer desde las propias palabras de los sujetos, su sentir, sus percepciones y sus ideas más profundas, es decir su subjetividad, respecto de un tema o una situación que se experimenta.

## 2. Objetivos

Los objetivos de la investigación que guiarán la totalidad del proceso se centran en identificar los imaginarios sociales de la práctica reflexiva, de las trabajadoras y trabajadores sociales, que se desempeñan en la intervención social directa, y el significado que le otorgan a dicha reflexión.

En tanto como objetivos específicos, se plantea primeramente identificar los imaginarios sociales y significados que los profesionales le otorgan a la reflexión de su quehacer. En un segundo orden se busca determinar y examinar las instancias que los profesionales disponen para reflexionar su quehacer. En un tercer planteamiento se propone identificar los aspectos favorecedores del ejercicio reflexivo en la actuación del profesional del trabajo social. También se ha definido el identificar los obstaculizadores del ejercicio reflexivo en la actuación profesional, de las trabajadoras y los trabajadores sociales. Y por último se busca reconocer si la supervisión externa o el acompañamiento entre pares son favorecedores de la reflexión profesional.

Con todo lo anterior, se pretende avanzar en la indagación de los aspectos más relevantes que los profesionales del Trabajo Social entrevistados le atribuyen a la reflexión de su quehacer, reconociendo desde sus relatos y narrativas, la subjetividad que subyace respecto del quehacer profesional.

## 3. Metodología

La presente investigación corresponde a un estudio de carácter cualitativo de tipo descriptivo. Se utilizará una Metodología Cualitativa, ya que es coherente a la forma en que se busca desarrollar la investigación:

El enfoque Cualitativo es guiado por un tema significativo de investigación, pero a diferencia de la cuantitativa puede basarse en la pregunta de investigación antes, durante o después de la recolección y análisis de datos,

sin necesidad de un planteamiento de hipótesis. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, siendo un proceso más bien circular y generalmente es necesario regresar a etapas previas para modificar y corregir. (Sampieri, R y otros; 2014. p 7)

Respecto a los estudios descriptivos:

Ponen su interés en la descripción de los datos, sin conceptualización ni interpretación (en realidad tienen un bajo nivel de interpretación). Pretenden describir de forma fiel la vida, lo que ocurre, lo que la gente dice, cómo lo dice y de qué manera actúa. Se suelen presentar como una narración. (Taylor y Bogdan, 1987.p.152)

El estudio y sus hallazgos pretenden generar nuevo conocimiento, el que posteriormente pueda ser aplicado, especialmente en el campo de la intervención social, teniendo, por tanto, un carácter de Investigación aplicada, donde la información recopilada retorna a la realidad, para visibilizar en esta nuevas perspectivas y formas de hacer y estar, en el ámbito profesional.

### **3.1. Enfoque de investigación**

Esta investigación se desarrolla desde una perspectiva cualitativa, a partir del interés de rescatar el propio sentir de los actores consultados, sus apreciaciones y nociones de la práctica reflexiva de su quehacer.

En este mismo sentido, es preciso señalar, que la definición del enfoque de investigación, atraviesa cada momento de esta, desde la definición del tema, el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos.

El enfoque cualitativo que guía esta investigación es pertinente al tema central que se aborda -las prácticas reflexivas- dado que se busca “describir, comprender e interpretar los fenómenos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Desde la perspectiva de los propios sujetos involucrados, lo que expresa la lógica inductiva que posee este estudio. Asimismo, la información recopilada no se constituye en dato duro, sino más bien, en información profunda, que permitirá analizar la subjetividad que está a la base de los relatos de las personas consultadas, para interpretar y comprender su realidad.

### **3.2. Fuentes de investigación**

Las principales fuentes utilizadas en esta investigación se relacionan con el tema central de este estudio, que aborda las prácticas reflexivas de profesionales trabajadores sociales.

La recopilación de las fuentes de investigación consideró en una primera etapa, la revisión documental de variados textos, artículos e investigaciones relacionadas al tema, lo que permitió la realización del planteamiento del problema y la construcción del marco teórico. Cada material consultado, se encuentra debidamente citado en el apartado final de esta investigación titulado referencias bibliográficas.

En definitiva, toda la información recopilada en esta fase tenía – tiene- un carácter de fuente primaria, que permitió realizar un análisis crítico de la información y estructurar el diseño y posterior implementación de la investigación.

En las etapas posteriores de la investigación, las fuentes de investigación primarias se concentraron principalmente en la recopilación de información mediante entrevistas en profundidad y grupos de discusión, tal y como se ha señalado en la descripción de la metodología de la investigación.

Respecto a las fuentes de información secundarias, para esta investigación se utilizó la revisión de variados compendios de referencias bibliográficas, respecto de las Prácticas reflexivas, para seleccionar las más cercanas al tipo de estudio que se pretendía desarrollar, con la finalidad de contar con fuentes de información válidas sobre el tema de investigación seleccionado.

Es importante destacar, que las fuentes de investigación utilizadas han pretendido poner en valor el relato de las personas consultadas, rescatando la riqueza semántica y la subjetividad que subyace a dichos relatos. El ejercicio de recopilación de información se ha convertido así, en un espacio de reflexión para los profesionales consultados, dando cuenta de la relevancia que poseen los ejercicios investigativos, y en particular este estudio, otorgándole centralidad a la persona y brindando espacios para reconocerse y validar las prácticas profesionales cotidianas.

### **3.3. Población y muestra**

Esta comunicación refiere a la información recopilada en las primeras entrevistas realizadas. Cabe señalar que la definición de los informantes clave o personas a quienes se entrevistó requirió un “diseño flexible” (Taylor y Bogdan, 1987). Dado que se comenzó el estudio con una idea general respecto de las personas que serían entrevistadas, lo cual fue variando, de acuerdo a como se fueron desarrollando las primeras entrevistas y la información que era posible obtener de dichas instancias.

Se inicia la investigación con una muestra pequeña, de 4 informantes, para luego ir sumando más profesionales, que serán sugeridos por estos primeros entrevistados. En el entendido que la representatividad o generalización de

los resultados en una investigación cualitativa no es relevante, toda vez que lo importante en esta investigación, es la aproximación que se realizará a la realidad de cada persona entrevistada. Lo que se busca es contar con buenos informantes, es decir, personas/profesionales informadas, lúcidas, reflexivas y dispuestas a hablar ampliamente con la investigadora.

En este sentido, se pretende entrevistar al menos a unos 8 profesionales trabajadores sociales y realizar 2 grupos de discusión, para revisar si es necesario ampliar el número de entrevistas y/o realizar una sesión adicional de discusión grupal.

Para efectos de esta investigación, se constituye el grupo de informantes, con la técnica “bola de nieve”, que implica “conocer a algunos informantes y lograr que ellos presenten a otros” (Taylor y Bogdan, 1987). Y así ir sumando progresivamente participantes que enriquezcan la información que se va recopilando a lo largo de la investigación. En concreto, la población del estudio, la constituyen profesionales trabajadores sociales que se desempeñan en la intervención social directa, tanto en instituciones públicas como privadas, en los ámbitos de la salud, educación y desarrollo comunitario, de la ciudad de Santiago, Chile. Este tipo de muestra, de tipo “bola de nieve” se denomina también muestreo de avalancha o muestreo nominado, lo que facilita el desarrollo del estudio, “gracias a la presentación que hace el sujeto ya incluido en el proyecto, resulta más fácil establecer una relación de confianza con los nuevos participantes, también permite acceder a personas difíciles de identificar” (Salamanca, 2007). Esta opción metodológica, es la más apropiada para el tipo de estudio que se realiza y la temática que se aborda, ya que permite contactar y entrevistar a las personas más idóneas, en cuanto a la profundidad y la relevancia de la información que aportan.

Respecto de la muestra específica, con la que se tomará contacto, como se trata de una investigación cualitativa, la definición de esta irá evolucionando a lo largo del estudio, dado que la información que se irá obteniendo, permitirá tomar decisiones respecto de a quienes más convocar para ir dotando de mayor profundidad y contundencia la información recopilada.

### **3.4. Técnicas de recolección y análisis de información**

Para el desarrollo de esta investigación se considera la utilización de herramientas y técnicas cualitativas de levantamiento de la información. Se ha optado por utilizar entrevistas en profundidad, para ser aplicadas en una primera instancia a informantes clave en un número reducido, para recoger desde ellos algunos elementos que puedan orientar el desarrollo posterior de entrevistas semiestructuradas, con un número más amplio de informantes, para luego desarrollar grupos de discusión con la finalidad de contrastar la información surgida en las entrevistas anteriores y de esta manera enriquecer el análisis de la información.

A continuación, se describen brevemente, las herramientas y técnicas a utilizar:

**Entrevista en profundidad:** De acuerdo con lo planteado por Taylor y Bogdan, las entrevistas en profundidad consisten en “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes, respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras”. (Taylor y Bogdan, 1987. p.101). La entrevista en profundidad se plantea como una “conversación entre iguales” y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Se pretende generar con los y las informantes, instancias de diálogo fluido y cercano, que permita las condiciones para la expresión confiada de los sentimientos e ideas de los entrevistados. Dado el tema central de esta investigación, que aborda las prácticas reflexivas, la técnica de la entrevista se aprecia como la más adecuada, especialmente porque permite generar una instancia de reflexión a partir de preguntas orientadoras que son planteadas por el entrevistador, que en ningún caso se trata de una pauta de preguntas rígida, sino más bien una guía para la conversación y profundización del tema.

**Entrevistas semiestructuradas:** Las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que “...se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario” (Flick, U. 2007). Al igual que las entrevistas en profundidad, las entrevistas semi estructuradas permiten sostener un diálogo fluido entre el entrevistador y el entrevistado, lo que favorece la reflexión y la profundización del tema central de este estudio.

La investigación también considera la realización de grupos focales de discusión con profesionales trabajadoras y trabajadores sociales. Los grupos focales son:

Entrevistas de grupo, donde un moderador guía la entrevista colectiva durante la cual un pequeño número de personas discute en torno a las características y las dimensiones del tema propuesto para la discusión. El conjunto de datos e información que se extrae de la discusión grupal está basado en lo que los participantes dicen durante sus discusiones. Los grupos focales, son usados frecuentemente para aprender acerca de opiniones o comportamientos de la gente acerca de lo cual se sabe muy poco o nada. Los grupos focales nos permiten adentrarnos en las dinámicas de creencias y actitudes de las personas, las que están a la base de sus conductas. (Mella, 2000. p.26)

La realización de los grupos focales se tiene planificada para el momento del trabajo de campo, en la mitad y al final de proceso, para contar con un número adecuado de participantes, que deberán ser sugeridos por los y las actores consultados en las primeras entrevistas.

En ambos casos, el entrevistador solicitará por escrito el consentimiento de participación a los entrevistados, para dar cuenta del resguardo ético de la información que se recopilará, especialmente porque, se grabarán las sesiones de entrevista y discusión grupal que se realicen, para posteriormente analizar la información que surja de estas instancias.

Adicionalmente a las grabaciones de las entrevistas y grupos de discusión, la investigadora llevará un registro escrito, de la información recopilada en cada instancia, que permitirá contrastar y ordenar la información.

Es importante señalar, que, en Chile a la fecha, aún se presentan índices altos de contagiabilidad por COVID, por lo que se presentan aún restricciones sanitarias para el desarrollo de reuniones o instancias presenciales, lo que implicará que un número importante de entrevistas se realizarán de manera virtual, utilizando la plataforma Zoom como medio de conexión. Asimismo, y con la finalidad de facilitar la participación de los y las entrevistadas en el estudio se privilegiará la realización de los encuentros en tiempos fuera del horario laboral, para no afectar las labores propias de los profesionales.

### 3.5. Método de Análisis

Análisis de Narrativas:

Para el desarrollo de esta investigación, se ha optado como método de análisis, la perspectiva de las narrativas, porque estas permiten reconocer desde las propias palabras de los sujetos, su sentir, sus percepciones y sus ideas más profundas, es decir su subjetividad, respecto de un tema o una situación que se experimenta. Las narrativas surgen de la existencia, y “expresa esta existencia, es pensamiento y el pensamiento es habitar lo que se percibe” (Guillermo,2019). En el entendido que las experiencias se viven desde los cuerpos de las personas, y su forma de expresar y “narrar” lo vivido, permite aproximarse a esa experiencia de vida, que ha transitado por la persona en su totalidad. En el entendido que “es por el propio cuerpo, como origen ontológico, que el sujeto se conoce a sí mismo, el otro, las cosas, y el mundo” (Guillermo,2019).

Es importante señalar que, dado el tema de este estudio, que aborda las prácticas reflexivas, se ha optado por una aproximación a la experiencia de las personas que aportarán sus relatos, a partir de la investigación narrativa, que consiste en una propuesta metodológica orientada desde los fundamentos epistemológicos de la hermenéutica, con la finalidad de diseñar una ruta de construcción social de conocimientos científicos, que surge de las propias voces de los participantes. Narrar, por tanto, se constituye en una acción que:

Implica poner lo vivido en palabras, en tanto ideas y emociones; resignificar las experiencias, llenar de sentido la propia historia al re-nombrar y re-crear una serie de acontecimientos, que más que responder a un orden cronológico y objetivo, responden a un entramado lógico y subjetivo, que da cuenta de la configuración particular y compleja frente a los hechos vividos. (Arias y otros, 2015.p.172)

Este tipo de investigación se adscribe a una perspectiva interpretativa de la complejidad que recogen las narraciones que las personas hacen de sus vidas y sus relaciones.

Es así que los relatos de los entrevistados cobran relevancia, especialmente porque provienen de experiencias vividas, como se señaló anteriormente, pero también porque emergen de la interrelación con otras personas, que han sido parte también de esas experiencias, y que permiten entonces, aproximarse no sólo a la subjetividad individual de la persona, sino también reconocer el valor de la intersubjetividad, que subyace a las experiencias vividas de manera compartida, que enriquecen por tanto la reflexión de las prácticas. Especialmente, porque estas prácticas que se desarrollan en el campo de la intervención en lo social, no se desarrollan de manera aislada, sino, la mayoría de las veces, son prácticas en las que confluyen uno o más profesionales, de distintas disciplinas y/o especialidades.

En este sentido, se trata entonces, de relatos que se construyen desde la interrelación, que favorecen la comprensión de:

Cómo transcurre el proceso de constitución y recreación de sentidos de las propias acciones por parte de los que las llevan a cabo en diferentes escenarios sociales histórica y geográficamente contextualizados, sobre la base de la interpretación de sus saberes, convicciones, creencias, motivaciones, valoraciones, intenciones subjetivas e interacciones con los otros. (Arias y otros, 2015.p.173)

Cobra sentido para esta investigación, esta metodología de investigación narrativa, que se reconoce como:

Una metodología del diálogo, en la que las narrativas representan las realidades vividas, pues es a partir de la conversación que la realidad se convierte en texto, construyendo así entre los participantes y el investigador los datos que serán analizados en el proceso. Es decir, que el dato no es preexistente, por ello no se habla de recolección de información, sino de construcción de datos, esto es, de un proceso de creación,

de gestación; cuyo escenario es precisamente lo relacional y las diversas posibilidades del lenguaje. (Arias y otros, 2015.p.175)

En concreto, una vez recopilados o contruidos los relatos, se realiza el registro de codificación en el que la información construida, se transcribe y se le asignan códigos de identificación que sean pertinentes y útiles. Teniendo los relatos ya por escrito, se realiza:

La preconcepción de la trama narrativa y es allí donde toman importancia los hechos (¿qué?, ¿cómo?, ¿por qué?), las temporalidades (¿cuándo?) y las espacialidades (¿dónde?), dado que, brindan información sobre los acontecimientos, las acciones y las experiencias, lo que posibilita procesos de significación acerca de la manera cómo la narración de los acontecimientos refleja la creación de realidades. (Arias y otros, 2015.p.176)

En esta fase del análisis, resultan importantes, los aspectos del tiempo y el espacio, que son centrales en la metodología de la investigación narrativa, toda vez que se constituyen en elementos que les otorgan estructura a los relatos, ya que es posible identificar énfasis o matices, que aportaran riqueza al análisis y a la comprensión de la experiencia vivida por los sujetos.

Se integra también al análisis, los aspectos contextuales de los relatos, especialmente las fuerzas narrativas, es decir:

Lo que los participantes refieren que “el lenguaje hace” y a “lo que se hace con lo que se dice”. Incluyendo a los otros como parte del mundo individual y emitiendo reflexiones morales, políticas y estéticas que permiten comprender qué se ha hecho y por qué se ha hecho. Esto da cuenta de elementos muy interesantes que permiten al narrador sorprenderse a sí mismo por lo que narra: seducirse, reafirmarse, desmentirse, interrogarse, etc. (Arias y otros, 2015.p.176)

Este último punto, le otorga mayor sentido a la utilización de este método de análisis, dado que desde los relatos y la forma en cómo se van entre tejiendo los hechos, personas, sentimientos, que la persona narra, se genera un proceso de reflexión, que es el punto central de esta investigación. Es decir, el tema de investigación orienta, la forma en cómo se irá construyendo, a partir de los relatos, un conocimiento y una comprensión social de la experiencia vivida, por parte de los actores/actrices que serán consultados en el estudio. En otras palabras, esta investigación y su forma de abordaje, puede ser considerada una práctica reflexiva.

Por otra parte, este método de análisis le otorga centralidad al relato de las personas entrevistadas, valorando la expresión de sentimientos, emociones, ideas y creencias en relación a sus prácticas profesionales. Esto favorece la posibilidad de profundizar aspectos, que probablemente en lo cotidiano pasan por alto, y que disponiéndose a la reflexión emergen como elementos de novedad que desafían a nuevas perspectivas de la actuación profesional.

#### **4. Resultados**

Los resultados que se presentarán son parciales, y se desprenden de las primeras entrevistas en profundidad que se han realizado en la fase inicial del trabajo de campo. Se ha tomado contacto con profesionales trabajadores sociales, que se desempeñan en el ámbito de la salud, educación, socio jurídico, entre otros, con la finalidad de recoger las experiencias y relatos referidos a su desempeño profesional y las posibilidades que surgen allí, o no, para la reflexión del quehacer.

Aun cuando se trata de resultados parciales, lo relevante de destacar en las primeras aproximaciones a los relatos de los y las profesionales trabajadores sociales, es que el espacio de la entrevista favorece la expresión confiada de los profesionales, aportando detalles y profundizando en las experiencias vividas en el ámbito laboral, constituyéndose en una oportunidad de reflexionar las prácticas, analizando su desarrollo y los eventos significativos que surgen en el quehacer profesional. Justamente este hecho, es lo fundamental que caracteriza a las “prácticas reflexivas”, que se focalizan en las situaciones inesperadas, complejas o críticas que surgen en la cotidianidad de la intervención social y la actuación profesional, y que, si son abordadas en profundidad, permiten revisar el quehacer desde un análisis crítico y con esto arribar a nuevas perspectivas de la intervención. Una de las entrevistadas, confirma lo señalado anteriormente, cuando refiere “por tanto, la relevancia de la reflexión de las prácticas no sólo se considera como un ejercicio individual de introspección respecto del quehacer, sino que considera también la dimensión colectiva, de realizar el ejercicio reflexivo junto a otros profesionales” (E1).

Por otra parte, también es posible señalar que la reflexión de las prácticas permite el analizar críticamente la intervención que se realiza de cara a los usuarios, esto lo plantea una de las entrevistadas cuando dice:

Es importante ver cómo estamos interviniendo, de mirar a este profesional también desde lo que nos gustaría empatizar con ese profesional, si nosotros estuviéramos como en los zapatos del usuario, entonces siento que nos lleva a la empatía, nos lleva a mejorar práctica. (E1)

Se vincula la reflexión de la práctica a un ejercicio profesional desarrollado con responsabilidad, especialmente cuando se hace consciente la labor de apoyo y acompañamiento que se realiza con los usuarios.

Asimismo, la reflexión del quehacer lleva a cuestionarse a los profesionales, respecto de sus habilidades personales y profesionales, es decir permite poner en análisis la forma en cómo se despliegan justamente dichas habilidades y competencias profesionales, una de las entrevistadas indica: “el gran aprendizaje del proceso reflexivo viene... como a pulir un poco las herramientas que uno tiene tal vez, pero que entran en conflicto en situaciones tensas” (E2). Se confirma aquí también, que el proceso reflexivo se hace más intenso especialmente cuando se enfrentan situaciones críticas o eventos que se tornan significativos, especialmente por la carga emocional que conllevan para el profesional.

También resulta relevante el valor que le otorgan las y los trabajadores sociales entrevistados a la posibilidad de reflexionar con profesionales de otras disciplinas, cuando señalan:

La misma praxis reflexiva que tal vez la hago con mi círculo cercano, con mis “partners”,...que he ido conociendo, soy una agradecida de la gente que he conocido dentro del espacio de salud y la diversidad porque tenemos Nutricionistas,... tengo muy buenas amigas Terapeutas Ocupacionales, entonces también eso da una riqueza desde la reflexión, porque claro yo como trabajadora social hago praxis desde mi profesión, recibo retroalimentación pero también bajo otra mirada, es otra disciplina que me habla al respecto.(E1)

Esto permite visualizar que un mismo hecho abordado por los equipos profesionales, puede ser analizado, discutido y comprendido desde distintas perspectivas, y esto sólo es posible lograrlo si los profesionales se disponen a la reflexión de sus prácticas, o bien que la institución en la que se desempeñan disponga de horarios formales para ello. Por otra parte, también se favorece la interdisciplinariedad en la intervención, cuando varias disciplinas y profesiones confluyen no sólo en un equipo, sino también en la atención de una misma problemática social.

De igual forma y tal como se señaló en los objetivos, se busca indagar desde los relatos y los imaginarios sociales de los y las trabajadoras sociales, los cuestionamientos e inquietudes que los propios sujetos, expresan desde su práctica profesional, lo que ya sería un ejercicio reflexivo que permitiría arribar a nuevas perspectivas del hacer y ser profesional. De esta forma, la investigación en sí, se planteó generar justamente una instancia de reflexión de la actuación profesional, invitando a los profesionales que están siendo entrevistados actualmente, a participar de una instancia de mirada analítica de su propia actuación profesional. Es así como, en relación a los imaginarios sociales y significados que los profesionales trabajadores sociales le otorgan a la reflexión de su quehacer, desde las entrevistas se desprenden las primeras aproximaciones:

Para mí es tremendamente importante, creo que va a la base tal vez de la formación que uno tuvo desde el pregrado, pero también como competencias propias que podemos llevar nosotros como personas, pero creo que es fundamental porque finalmente eso va mejorando las prácticas. (E2)

Se le otorga relevancia a la posibilidad de reflexionar el quehacer especialmente porque permite incorporar aprendizajes para desarrollar de mejor forma la labor profesional, al analizar con mayor detención las tareas realizadas. Asimismo, la reflexión es vista como una oportunidad de mejora, ya que “va retroalimentando y obviamente que sí lográramos hacer estas reflexiones, no solo personales y si no que, en duplas, en equipos sería mucho más la riqueza que podríamos tener desde ese ejercicio” (E2). En este sentido, la reflexión se ve enriquecida cuando se realiza de manera compartida, permitiendo contrastar la propia opinión con la de otros profesionales, especialmente si se desarrollan funciones dentro de un mismo equipo, atendiendo una misma problemática social.

Hasta ahora los entrevistados se han mostrado muy dispuestos a colaborar con la investigación, sugiriendo además a otros colegas para que participen del estudio, aportando su experiencia y apreciaciones respecto de las prácticas reflexivas. Las instancias de entrevistas se han traducido en verdaderos espacios de diálogo entre los participantes y la entrevistadora, permitiendo la generación de material muy significativo para el análisis de las narrativas.

Se observa también, en las primeras entrevistas, la necesidad de los profesionales de contar con espacios para dar cuenta de sus experiencias, de entablar diálogos respecto al quehacer profesional, de profundizar y problematizar lo vivido en el espacio laboral, para recoger desde allí elementos que permitan mejorar las prácticas. Especialmente por la carga laboral no se cuenta con mucho espacio para la reflexión, así lo señala una de las entrevistadas, “en las reuniones por lo general no hay tiempo, siempre hay que coordinar cosas, pero también lo visualizo, súper difícil entendiendo que las agendas, y que siempre estamos en función de atender...” (E3). Las tareas cotidianas consumen todo el tiempo, por tanto, se plantea la necesidad de contar con un espacio especial y en lo posible dirigido por un profesional externo:

No hay tiempo para nada, es complejo llevar a la reflexión a los equipos, no lo veo de otra forma que no vaya a ser como una especie de jornada dirigida por un alguien y ojalá ese alguien fuese como un ente más externo, para poder dirigir de mejor forma y ser recepcionado por los equipos de mejor manera. (E3)

Esto último se relaciona con lo planteado en uno de los objetivos de la investigación, respecto a reconocer si la supervisión externa o el acompañamiento entre pares son favorecedores de la reflexión profesional, efectivamente en este caso, la profesional entrevistada señala, que la reflexión de la práctica podría ser más favorable de llevar a cabo en el equipo, si esta es realizada o guiada por alguien externo, que cuente con mayor validación por parte del equipo. La misma entrevistada señala, respecto a quien debiera guiar la reflexión de la práctica de un equipo:

Tendría que cumplir con ciertas condiciones, de validación obviamente del equipo, que sea una persona que lo valide..., porque a lo mejor yo sí me considero con las competencias de poder dirigir un proceso, pero nunca fui validada por el equipo, entonces no me hubiese atrevido hacer un proceso. (E3)

Resulta importante este punto, toda vez que la reflexión al interior de los equipos debiera ser propuesta y dirigida por un agente externo, que cuente con la validación del equipo para acompañar dicho proceso. No obstante, la misma entrevistada, plantea que la reflexión podría ser guiada por un integrante del equipo siempre y cuando se trate de un equipo más pequeño y que se conozcan mejor:

Pero si en otros espacios... un equipo más chiquitito que tiene muy buen clima laboral, probablemente que sí, porque si hay alguien que internamente pueda hacerlo y en la dinámica de las reuniones clínicas que sí se puede hacer la reflexión en torno al quehacer justamente de los planes de trabajo que tienen con los usuarios, con los niños, los planes de intervención con la familia, yo creo que sí y es sumamente importante hacerlo. (E3)

Se reconoce también, lo importancia de sistematizar dichas experiencias, es decir, de no pasar por alto los hechos significativos y llevar un registro que permita luego abordarlos de manera conjunta, en los equipos de trabajo. Una de las entrevistadas señala: “sería importante ir anotando los hechos que nos afectan como equipo, para no dejarlos pasar” (E2), esto con la finalidad de abordar dichos eventos para generar mejoras. Esto implicaría el dejar de lado la actuación mecanizada, que hace perder el sentido y desdibuja la finalidad de la labor profesional. Una de las entrevistadas respecto del riesgo de no reflexionar señala:

Volvemos a ser mecánicos funcionamos así y eso se traduce finalmente en tratos inadecuados para los usuarios, porque somos la cara visible o esto mismo que pasa en las agresiones, somos la cara visible de un sistema que está súper deficiente. (E2)

En lo específico del Trabajo Social, se plantea aquí un desafío ético, toda vez que la labor que desarrolla el trabajador social posee una impronta ligada a la justicia social y los derechos humanos, que no puede ser dejada de lado en la actuación profesional. De esta forma, la reflexión de la práctica en Trabajo Social restituye y legitima su ethos profesional, permitiendo a los profesionales ser conscientes de la labor que desarrollan y la responsabilidad que poseen respecto de las personas que se atienden, en los diversos ámbitos de desempeño.

## 5. Discusión

Al analizar los primeros relatos de los y las trabajadoras sociales, surgidos en las entrevistas desarrolladas hasta ahora, es posible identificar que en el ámbito laboral existen escasos espacios para la reflexión, esto se hace evidente cuando se le consulta al respecto, señalando una de las entrevistadas, por ejemplo:

Siento que es súper complejo poder proteger esos espacios de reflexión de hecho las reuniones de equipo tienden a ser para coordinarnos rápidamente, pero es súper necesario porque yo me he dado cuenta también que la gente necesita cómo estar ahí, saber cómo estoy, saber cómo lo estamos haciendo, como estuvimos, pese a ser tan necesario siento que los espacios no lo permiten. (E2)

En este relato es posible observar, que los profesionales requieren de espacios para revisar y reflexionar sus prácticas, pero las labores cotidianas y la sobrecarga laboral, impide que se dispongan de instancias para poder abordar hechos vinculados al quehacer cotidiano, y finalmente sólo se logran espacios breves de conversación que tienen la finalidad de coordinar las acciones y se basan en diálogos superficiales o meramente funcionales a las tareas desarrolladas, sin alcanzar la profundidad necesaria, para poner en tensión el quehacer e identificar desafíos y/o nuevas miradas de la actuación profesional. Esto se evidencia en algunos de los comentarios surgidos en las entrevistas:

Hay que hacer un espacio de descarga, que es lo que al menos yo trato de hacer, y que se echen afuera opiniones y sentimientos, pero no nos quedamos en eso ...y que sea una práctica sistemática finalmente, que se proteja para esto, quizás no lo vamos a hacer todas las semanas ni todos los meses, pero sí que sea como un poquito más constante. (E1)

Frente a esto, es importante señalar la relevancia que posee la intersubjetividad, que se devela en el ejercicio reflexivo, siendo tan fundamental para el Trabajo Social, dado que aborda situaciones y fenómenos sociales, que se dan en un contexto histórico determinado y que inciden en la forma en como ejerce la profesión y en su identidad.



Estas interacciones “en las que por supuesto, también participan los profesionales de Trabajo Social a través de sus prácticas, de sus narrativas y de sus conversaciones con otros actores” (Báñez, 2016). En otras palabras, resulta importante que los trabajadores sociales dispongan de espacios para la reflexión de sus prácticas, porque esto permite profundizar el quehacer y con esto fortalecer la identidad profesional.

En este sentido, el imaginario social que se va configurando respecto de las prácticas reflexivas, es que se trata de una posibilidad esquivada en lo cotidiano, que es necesario reflexionar el quehacer, pero la multiplicidad de tareas y la inmediatez de los requerimientos, terminan por hacer desistir a los equipos de disponerse a generar instancias de reflexión y profundización de la práctica profesional. Se reconoce por tanto la reflexión de la práctica como “una herramienta más, que se suma para poder resolver, salir de las situaciones y poder mejorar en la práctica” (E3). y por ende aun cuando no se cuente con espacios permanentes para ello, es necesario considerar instancias de reflexión puntuales, que permitan abordar eventos críticos que sean necesarios de superar como equipo.

De igual forma, es importante señalar, que un número importante de los y las trabajadoras sociales entrevistados hasta ahora, se desempeñan en el ámbito de la salud, es decir en Centros de salud familiar, ubicados en los territorios. En este ámbito los profesionales se organizan en asociaciones gremiales y sindicales, que han exigido y logrado resguardar horarios para el autocuidado y la salud mental, considerando una hora diaria para la realización de actividades que permitan a los equipos, hacer una pausa en sus labores cotidianas y generar espacios de encuentro, diálogo y camaradería.

Desafortunadamente, en opinión de los entrevistados, ese horario resguardado, es subutilizado por los equipos, ya que finalmente lo ocupan para salir a fumar o sostener conversaciones informales, pero no se utiliza ese espacio en acciones más provechosas o que vayan en beneficio de mejorar las atenciones que se brindan a los usuarios, o bien para que los equipos puedan abordar situaciones o eventos críticos de los que se pueda obtener un aprendizaje significativo, o un hallazgo que favorezca la innovación en el quehacer. Así lo señala una de las entrevistadas:

En salud tenemos por ejemplo por tema de gremio ganado una hora protegida de salud mental, esa hora para los que somos trabajólicos jamás es una hora de salud mental... esta tan enraizado el seguir trabajando, por la dinámica que tenemos ... que no vamos a validar el espacio como tal, entonces yo también siento que es un espacio perdido, es como una hora que está, pero no está. (E1)

Este hecho es lamentable, porque aún cuando se consiguió disponer un tiempo dentro de la jornada laboral, para abordar temas que estén afectando a los equipos, la sobre carga laboral impide que se concreten dichos espacios, por tanto, se ven limitadas las posibilidades reales de reflexionar las prácticas y profundizar en estas.

Ahora bien, esta situación, de no incorporar o aprovechar los espacios para la reflexión del quehacer, se presenta en ocasiones como una característica de la profesión, ya lo planteaba la autora Teresa Zamanillo en el año 1987:

El rechazo de los trabajadores sociales al estudio y la reflexión es algo comúnmente observado por los que llevamos años de práctica profesional. La tendencia a la ideologización, la fácil adopción de valores, pautas y prácticas experimentadas y estudiadas por otros países, sin la necesaria adaptación reflexiva a nuestra realidad, es algo corriente, también. (Zamanillo, 1987.p.102)

Por tanto el hecho de evadir la reflexión por parte de los trabajadores sociales, podría tratarse de una situación referida al quehacer profesional, que se arrastra desde hace mucho. Este punto se constituye en una derivada de la investigación doctoral, que será profundizada en las siguientes acciones y podrá ser parte de una futura comunicación en este tema.

Por otra parte, la reflexión de las prácticas es lo que permite su análisis crítico y la propuesta de mejoras y adecuaciones al quehacer. Es decir, después de la reflexión, se plantea un segundo momento, que se centra en la pregunta: ¿Reflexionar para qué?, en palabras de una de las entrevistadas, se plantea un desafío claro: “Porque finalmente siento que la reflexión sin acción se queda en palabra... o sea es muy bonito sentarse a reflexionar, hacemos mucho ejercicio de reflexión, pero no nos quedamos en eso, ...vamos armando actividades” (E1). En definitiva, y tomando en consideración lo planteado por la trabajadora social, la reflexión ilumina la actuación profesional, es la que favorece el ejercicio creativo e innovador de la práctica profesional. Por ende, el ejercicio reflexivo debiera estar incorporado de manera permanente y no sólo sujeto a la voluntad personal de los profesionales o a las voluntades institucionales en cuanto a disponer horarios protegidos para la reflexión del quehacer de los equipos.

## 6. Conclusiones

Las apreciaciones que se plantearán en este acápite se centran en las prácticas reflexivas y se abordan a partir de los relatos y el análisis en profundidad de las narrativas, hasta ahora se cuenta con información proveniente de

las primeras entrevistas, pero en la medida que avance la investigación se contará con mucho material textual, lo que favorecerá la profundización en el tema.

De lo ya recopilado, uno de los aspectos que llaman la atención, es que los y las trabajadores sociales entrevistados relatan que aprecian cierta resistencia en algunos colegas, a reflexionar respecto de su quehacer. Es decir, que frente a la posibilidad de hacer un alto en las labores y disponerse a revisar las tareas desarrolladas y problematizar la actuación profesional, presentan una conducta evasiva, demostrando desinterés en profundizar. Algunos de los entrevistados, frente a esta resistencia de algunos colegas, refieren que existe la percepción de que no necesitan revisar sus prácticas, ni tampoco cuestionarlas, ya que, a juicio de esto, las realizan de manera óptima, por tanto, no es necesario abordar posibles mejoras o adecuaciones del quehacer. Una de las entrevistadas refiere al respecto: “algunas colegas se complican, es complejísimo pedir que más encima sean reflexivas en torno a su práctica, porque ellas creen que lo están haciendo el descueve (bien)” (E1). Este hecho impide entonces la sola posibilidad de sugerir a aquellos profesionales que se dispongan para reflexionar sus prácticas, renunciando a la oportunidad de mejorarlas y con ello tal vez brindar un mejor servicio a los usuarios.

Por otra parte, la mayoría de las y los trabajadores sociales entrevistados, se desempeñan en equipos constituidos por profesionales de diversas disciplinas, y se desprende de los relatos y narrativas de estos, que son los trabajadores sociales los que se muestran más motivados a desarrollar instancias de reflexión y profundización del quehacer, siendo incluso quienes incentivan a otros a participar y asumiendo un rol protagónico en dichas instancias. Una de las entrevistadas señala:

Claramente el ejercicio reflexivo tampoco está instalado por un tema cultural, por eso yo digo no sé si pasa por la formación, no sé si pasa de por cómo es uno, de que quiere también ir mejorando este trabajo, somos persona con una formación y podemos contribuir desde ahí a los equipos. (E1)

Esto es una evidencia del rol articulador que posee el Trabajo Social, y que forma parte de las habilidades profesionales que las y los trabajadores sociales despliegan en sus prácticas profesionales. Este aspecto, será mayormente profundizado cuando se cuente con la totalidad de las entrevistas y grupos de discusión desarrollados, pero podría estar dando cuenta de una dimensión de las habilidades y competencias profesionales que podrían ser mayormente aprovechadas, especialmente en ámbitos como la mediación y la supervisión profesional, en el entendido que los trabajadores sociales cuentan con la formación y la expertise para acompañar a los equipos profesionales en procesos de desarrollo humano y/o organizacional, que favorecen el reconocimiento y valoración de los talentos presentes en cada integrante de los equipos, lo que generaría mejores prácticas basadas en la colaboración y el apoyo mutuo, resultados que podrían obtenerse siempre y cuando los equipos de trabajo se dispongan a reflexionar sus prácticas de manera permanente y no sólo frente a momentos de dificultad y crisis.

En síntesis, a partir del análisis de las narrativas de las y los trabajadores sociales entrevistados es posible concluir que:

La reflexión de las prácticas favorece:

- La expresión confiada de las opiniones y sentimientos de los profesionales.
- La profundización de las experiencias laborales/profesionales.
- El análisis crítico de la experiencia-
- El cuestionamiento de las habilidades profesionales y personales.
- La interdisciplinaria, cuando la reflexión se realiza en equipos constituidos por diversas profesiones.

En relación con los imaginarios sociales referidos a la reflexión de las prácticas o prácticas reflexivas:

- La reflexión está a la base de la formación profesional, implica la praxis profesional.
- Permite y favorece la incorporación de aprendizajes.
- Se constituye en una oportunidad de mejora del quehacer profesional.
- Se requiere contar con mayores y mejores espacios para la reflexión.
- Debiera ser instancias guiadas por un profesional externo. Pero en algunos casos podría ser desarrollada por un profesional integrante de un equipo.
- En una herramienta para mejorar las prácticas.
- La reflexión de la práctica debe dar paso a la acción.

También es posible identificar algunos factores que amenazan las prácticas reflexivas:

- La sobre carga laboral.
- Escasos espacios y momentos para la reflexión en lo cotidiano.
- Inmediatez de los requerimientos laborales.
- Aun cuando en algunos ámbitos se resguardan horarios para poner atención en el quehacer del equipo y su salud mental, no siempre se aprovechan dichos espacios.

La investigación continuará su desarrollo durante los meses siguientes, incorporando nuevos relatos y reflexiones de profesionales trabajadores sociales, por tanto, se continuará profundizando en relación a las prácticas reflexivas y como estas aportan al desarrollo de la profesión y a la producción de nuevo conocimiento para el Trabajo Social.

## **7. Agradecimientos**

La presente comunicación se desprende de la investigación desarrollada en el marco de los estudios del Doctorado en Trabajo Social de la Universidad Rovira i Virgili, España. Estudio denominado “La Práctica Reflexiva, como acto de resistencia y construcción disciplinar en trabajo social. Imaginarios sociales de trabajadoras y trabajadores sociales, respecto a la reflexión de la acción profesional”, cuya autora es Paula Leiva Sandoval. Dirigida por la Dra. Carmina Puig i Cruells.

## Referencias

- Arias, A. & Alvarado, S. (2015). Investigación narrativa: apuesta metodológica para la construcción social de conocimientos científicos. *Revista CES Psicología*, 8(2), 171-181
- Báñez T. (2016). Tejiendo identidades. Autoconocimiento y Trabajo Social. 14 [https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS\\_2016/Monografia/pdf/TC417.pdf](https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC417.pdf)
- Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*, Editorial Morata, España. 95-99.
- Freydell G. (2019), Configuración de identidad en la narrativa del cuerpo vivido. *Revista Encuentros*, Universidad Autónoma del Caribe. 17 (01) 107. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1630>.
- Mella, O. (2000), Grupos Focales ("Focus Groups"). *Técnica De Investigación Cualitativa*, Documento de Trabajo N° 3, CIDE, Santiago, Chile. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/8439/9230.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Recuperado el 29-03-2021.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw- Hill, Sexta edición, México.
- Salamanca y otros. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. <http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo.pdf>
- Taylor y Bogdan, (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Editorial Paidós, Barcelona.
- Zamanillo, M., (1987). Fisonomía de los trabajadores sociales. Los problemas de la identidad profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, (85)..102. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8787110085A>