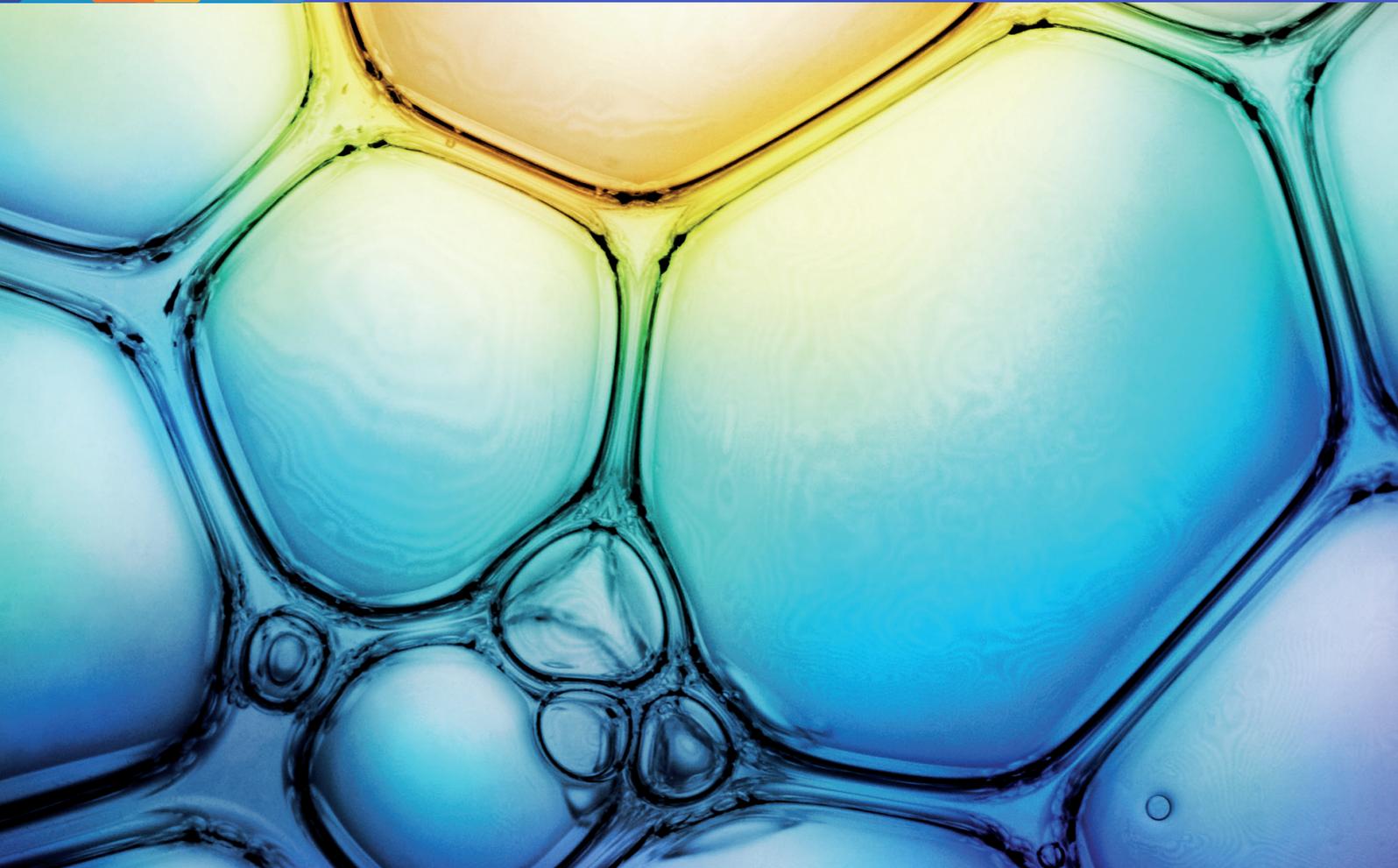


Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

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

Universitat
de Girona

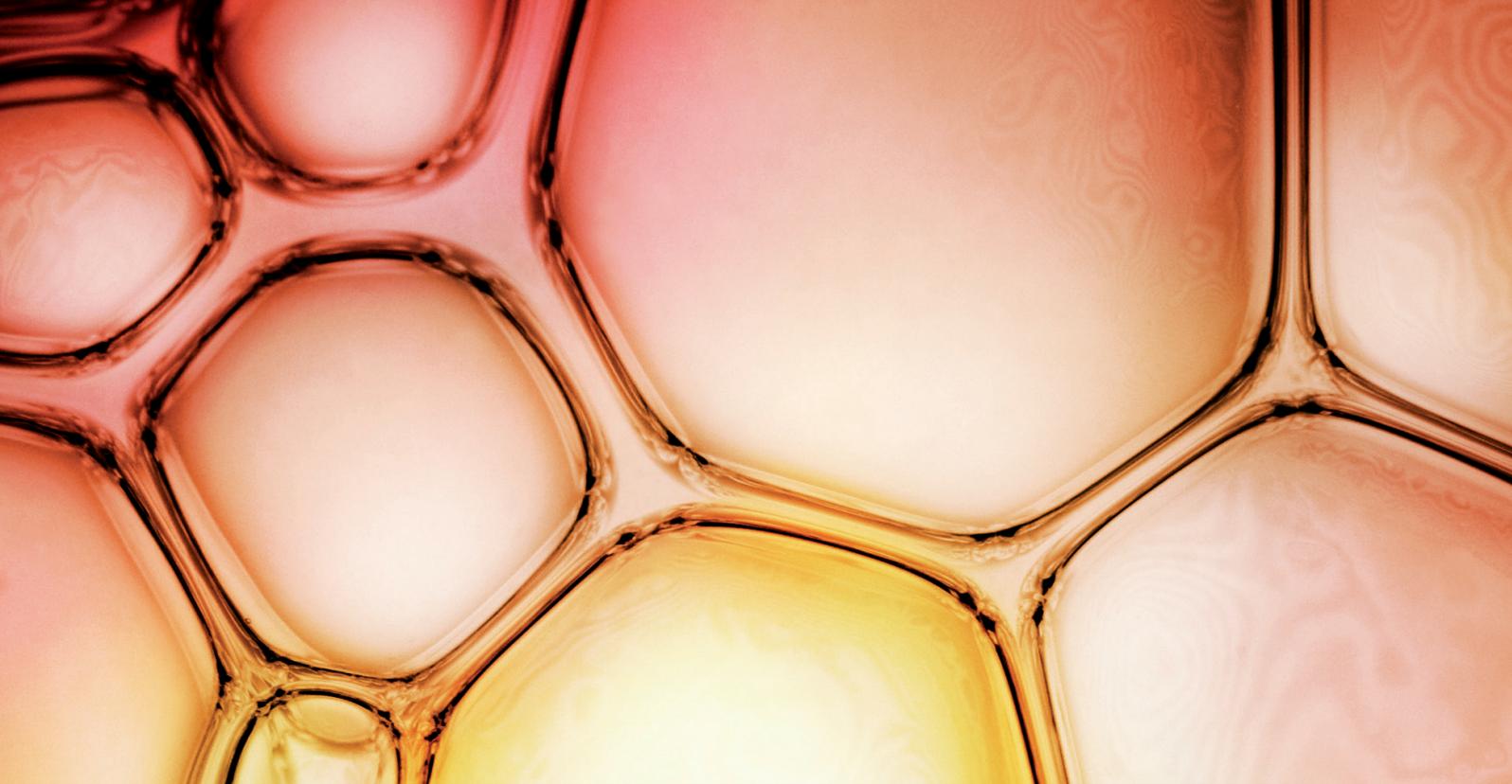


Índex

Índice

Summary

- Article Artículo Paper **1** Quiroga, V., Parra, B., Durán, P., Magaña-González, C. R. (2021)
[Re]pensemos la participación de las familias: Diagnóstico y propuestas de intervención en los servicios de atención básica a las personas en la ciudad de Barcelona 3
- Article Artículo Paper **2** Arranz, M., Casas, J., Lorenzo, A. (2021)
La participación desde el Trabajo Social: una aproximación conceptual en el marco de los servicios sociales de atención básica 21
- Article Artículo Paper **3** Torralba, J. M. (2021)
Els Serveis Socials com a marc organitzacional per a la participació de les famílies..... 47
- Article Artículo Paper **4** Quiroga, V., Chagas, E., Durán, P. (2021)
La participación, el proceso de intervención y la relación profesional 69
- Article Artículo Paper **5** Palacín, C., Muñoz, A., Magaña, C. R., Boixados, A. (2021)
"Apuntes sobre participación e innovación en Servicios sociales. Una aproximación cualitativa" 97
- Article Artículo Paper **6** Rodríguez, J., Urrea, A. (2021)
Com avaluar la resiliència. Una revisió de las escalas de medida en espanyol 125



Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

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

Universitat
de Girona



Quiroga, V., Parra, B., Durán, P., Magaña-González, C. R. (2021)
**"[Re]pensemos la participación de las familias:
Diagnóstico y propuestas de intervención en los servicios de
atención básica a las personas en la ciudad de Barcelona"**

Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades
Vol. 10. Núm. 1: 3- 20

[Re]pensemos la participación de las familias: Diagnóstico y propuestas de intervención en los servicios de atención básica a las personas en la ciudad de Barcelona¹

Violeta Quiroga

Raimúndez²

Belén Parra Ramajo³

Paula Durán

Monfort⁴

Claudia Rocío

Magaña-González⁵

1. Introducción

En octubre del año 2007 se aprobó la Ley de Servicios Sociales, donde se establecían las bases para el desarrollo de un nuevo modelo de servicios sociales en Cataluña. Los principios de la Ley situaban en un primer plano el acceso a los servicios sociales como un derecho universal y subjetivo, lo que ha implicado cambios que van desde el aumento de la población atendida hasta la variabilidad de los perfiles de las personas usuarias de la red de atención social. Estos principios, junto con el desarrollo de las directrices enmarcadas en la Ley, han

1. Constituye una investigación desarrollada en el marco de GRITS, Grup de recerca i innovació en Treball social de la Escola de Treball social de la Universitat de Barcelona, en el que participan: Dra. Violeta Quiroga (IP del grup), Dra. Belén Parra, Dra. Paula Durán (coordinadoras de la investigación); Dra. Claudia Rocío Magaña-González (investigadora de soporte); Sra. Adela Boixadós, Dra. Araceli Muñoz, Dra. Eveline Chagas, Dr. Josep M. Mesquida, Dr. Cándid Palacín, Dr. Josep M. Torralba, Dra. Virginia Matulic, Dra. Marta Arranz, Dr. Xavier Canals y Sr. Andrés Lorenzo (investigadoras/es).

2. <https://orcid.org/0000-0002-3382-2348>. violetaquiroga@ub.edu. Doctora por la Universitat Rovira i Virgili. Profesora agregada, Universitat de Barcelona

3. <https://orcid.org/0000-0003-3555-2916>. Doctora por la Universitat Rovira i Virgili. Profesora agregada, Universitat de Barcelona

4. <https://orcid.org/0000-0002-8261-6778>. Doctora por la Universitat Rovira i Virgili. Profesora agregada, Universitat de Barcelona

5. <https://orcid.org/0000-0002-8321-7584>. Doctora por El Colegio de Michoacán, A.C. Profesora asociada, Universitat de Barcelona

supuesto un importante hito para favorecer la calidad de los servicios sociales, así como un instrumento para promover la autonomía de las personas, para mejorar las condiciones de vida de éstas y eliminar las situaciones y condiciones que generan exclusión social.

El objeto principal de los Servicios Sociales es promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situaciones de riesgo social o de exclusión. Con una organización territorial, se estructuran en equipos multidisciplinares que dan atención individual, familiar y colectiva. El sistema de servicios sociales trabaja para la promoción de las capacidades de las personas como protagonistas principales de sus situaciones de vida, potenciando las acciones preventivas y de carácter relacional y en la atención prioritaria a las situaciones de vulnerabilidad social y dependencia (Generalitat de Catalunya, 2021; Ayuntamiento de Barcelona, 2021)

El Programa Europeo de Empleo e Innovación Social (EaSI, 2019) destaca que los servicios sociales realizan un papel fundamental para garantizar una protección social efectiva y eficiente. No sólo ayudan a las personas, sino que, si están bien diseñados realizan funciones preventivas y de activación de la comunidad. Tanto a nivel del marco europeo, como a nivel autonómico, estas características nos conducen a trabajar para fortalecer el sistema mediante la reflexión continuada sobre los itinerarios de atención y la investigación colaborativa, enfocada tanto a las bases del modelo organizativo como en sus posicionamientos teóricos e instrumentales. Sin olvidar que el foco prioritario de la calidad de las prácticas de atención social de los servicios sociales básicos confluye en las relaciones profesionales que se establecen entre los y las profesionales que trabajan en un contexto cargado de riesgos y fragilidades humanas y tienen el mandato ético de situar a las personas usuarias en el centro de las intervenciones.

Igualmente, si partimos de la premisa que nos informa de que los contextos sociales, y las relaciones que se establecen, son dinámicos y complejos, impera la necesidad de un replanteamiento continuado de las metodologías de trabajo y de los tipos de respuestas que se dan desde los servicios sociales, al tiempo que nos obliga a repensar las actuaciones profesionales a fin de encontrar respuestas más precisas e innovadoras en la atención social.

Para garantizar el dinamismo, la calidad de las prácticas y las técnicas de los servicios sociales es fundamental conceptualizar estas prácticas a través de investigaciones que potencien el conocimiento sobre las formas que estructuran las relaciones de ayuda, sus

intencionalidades y objetivos, y las metodologías más fructíferas, así como también las características de los entornos organizativos en las que se desarrollan. Las disciplinas que convergen en los equipos interdisciplinarios deberían dar un mayor estatus a la investigación que se realiza sobre la acción profesional para generar así nuevos conocimientos que se puedan aplicar en la propia acción social (Alcázar, 1998; Puerta, 2011).

La investigación, que se presenta a través de diferentes artículos en este monográfico, pretende compartir los resultados obtenidos en la primera fase de la investigación participativa: “[Re]Pensemos la participación de las familias: Diagnóstico i propuestas de intervención en los servicios de atención básica de las personas en la ciudad de Barcelona” (2019-2022). Un proyecto que está en proceso de convenio con el Ayuntamiento de Barcelona. En este contexto, se plantea investigar la participación de las familias en los procesos de intervención profesional que se desarrollan en los servicios sociales de atención básica, a partir de la construcción de un diagnóstico sobre el que se propone elaborar propuestas de cambio.

Dicho estudio, de carácter cualitativo, ha utilizado técnicas como la entrevista individual y los grupos de discusión: 38 entrevistas individuales y 9 grupos de discusión. En total, se ha contado con la participación directa de 125 personas, de las cuales 42 han sido familias acompañadas por los servicios sociales de atención básica, 55 profesionales y 28 cargos de gestión, como abordaremos con más detalle en el apartado metodológico.

2. Marco conceptual

Para la consecución de este objetivo se apuesta por un enfoque de investigación participativa, en el que se reconocen todos los actores implicados en el contexto de la investigación. Hay numerosas evidencias que ponen de relieve que la participación de la ciudadanía en proyectos de investigación, desde una perspectiva participativa, es una excelente vía para acceder a grupos de población de difícil acceso (Newell y South, 2009). Destacar también que los enfoques de investigación participativa, tal y como señala Beresford (2013), reducen la distancia entre los profesionales, la política y los usuarios de los servicios, como consecuencia del desafío y la ruptura del “nosotros” y “ellos”, a la vez que se produce la suma de conocimientos.

Otro foco capital, que se relaciona estrechamente con los objetivos de esta investigación es el que señala Beresford (2005), cuando apunta cómo no se puede comprender la

participación de las personas usuarias de los servicios sociales en la investigación, sino se examina y se comprende antes la participación de éstas en la práctica.

La investigación en el ámbito de la salud ha sido pionera en la aplicación de proyectos de investigación participativa. Se han desarrollado numerosos estudios desde perspectivas que enfatizan la voz de la población para la definición de las necesidades y sobre los beneficios generados de esta participación (Poole, 1997; Truman y Rainer, 2001; Law y Saunders, 2016). Son destacables también las investigaciones participativas que se centran en aspectos concretos de la salud: personas con VIH (Cannon y Saunders, 2003), personas con Trastornos de salud mental (Telford y Faulkner, 2004; Linhorst, et al., 2005; Svensson y Hansson, 2006). Igualmente, también desde paradigmas participativos, destacan los estudios de salud dirigidos a la población infantil (Vis et al., 2011). En todos ellos, se hace patente que la participación de las personas afectadas incrementa su capacitación social al mismo tiempo que ven mejorada su situación de salud.

Específicamente, en el ámbito de los servicios sociales, existen interesantes proyectos de larga duración que muestran experiencias colaborativas de éxito entre personas usuarias de servicios sociales, profesionales e investigadores (Jenssen, 2014). Otros estudios se enfocan en la evaluación colaborativa de funciones y competencias profesionales, en los que se destacan notables resultados en la mejora de la capacitación profesional fruto de la retroalimentación de las personas atendidas (Di Bailey, 2005). Las perspectivas de investigación participativa, que se desarrollan sobre las prácticas de intervención social, se transforman en consecuencia en instrumentos acordes con los principios subyacentes en los códigos éticos profesionales y en los principios que enmarcan las leyes de servicios sociales, posibilitando así procesos de conocimiento compartidos (Barbera, 2008).

3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Construir colectivamente un diagnóstico, desde las miradas de los diferentes actores participantes, y elaborar propuestas de cambio sobre la participación de las familias en los servicios sociales de atención básica.

Objetivos específicos

- Identificar las formas de participación de las familias atendidas en los servicios sociales básicos en las diferentes fases de los procesos de atención y de intervención.
- Construir el diagnóstico a partir del reconocimiento del papel igualitario de todos los actores implicados.
- Proponer prácticas profesionales innovadoras que favorezcan la participación de las familias en sus itinerarios de intervención.

4. Metodología

La investigación participativa y la co-construcción de saberes

El método utilizado en esta investigación es básicamente de carácter cualitativo, y como se ha apuntado con anterioridad, se concreta en el desarrollo de una investigación participativa que permite producir un proceso de co-construcción de saberes en torno a la participación de las familias en los itinerarios de atención en los servicios sociales de atención básica.

La investigación cualitativa tiene un importante papel a desempeñar en la práctica de los servicios sociales, ya que las teorías generadas desde esta perspectiva de investigación pueden sustentar la práctica de calidad de los servicios (Pulla y Carter, 2018). La investigación cualitativa, desarrollada con las propias personas, presenta un reto ante las concepciones tradicionales de producción y de propiedad o autoría de la propia investigación. Habitualmente las personas usuarias son percibidas en los contextos institucionales como “objetos” de intervención. En este contexto, la participación plena en el proyecto representa un desafío frente a esta visión (McLaughlin, 2010). La perspectiva de investigación participativa supone, por tanto, un cuestionamiento de las relaciones jerárquicas y tradicionalmente establecidas entre los / las investigadoras / as y las personas que sufren la categorización de usuarios/as o de personas atendidas, tal y como veremos en los diferentes artículos que se presentan en el monográfico. Al mismo tiempo que refleja el compro-

miso que se establece desde el equipo de investigación con las personas y la consideración de que el conocimiento debe producir la emancipación de los sujetos (Santos, 2006). Esto supone restituir el lugar de las personas como actores indispensables, protagonistas de la reflexión colectiva sobre la realidad de la que forman parte (Brun, 2007).

Por otra parte, planteamos como el estudio de las poblaciones atendidas por los servicios sociales debe hacerse desde metodologías participativas que promuevan procesos de autonomía de aquellos colectivos situados en posiciones sociales de desventaja y exclusión. De este modo, la propia investigación debería ser el escenario donde se construya la participación. Roy y Prevost (2013) señalan la importancia de que las investigaciones sociales se realicen no sobre las personas sino con ellas. Así, la participación de las personas no se limita a la consulta sobre una temática precisa o a la recogida de datos, sino que se establece en términos de un proceso de co-construcción del proceso de investigación, que debe articularse conjuntamente desde el inicio y hasta la finalización del mismo (Storup, 2012).

La investigación participativa tiene así la finalidad de mejorar la práctica, al mismo tiempo que favorece la colaboración y la toma de decisiones consensuadas. Se trata de una perspectiva de investigación que modifica las dinámicas de trabajo tradicionales, ya que valora la contribución y la experiencia de todos los actores, a la vez que garantiza el equilibrio de voces y discursos de las personas o grupos que están representados (profesionales, usuarios del servicio e investigadoras/es).

Resulta importante el reconocimiento de las personas demandantes de ayuda de los servicios sociales, ya que son portadoras de saberes importantes para el conjunto de la sociedad (Jaeger, 2017). Constituyen, por tanto, conocimientos legítimos que coexisten con la diversidad de saberes que detentan otros actores sociales en el marco de la investigación. Lo que genera un proceso de co-construcción, basado en el diálogo y no en la reapropiación del pensamiento o las representaciones del “otro”. Implica, por tanto, un proceso de co-formación o de co-transformación, que implica tomar conciencia de las estructuras y contextos de pertenencia (profesional, institucional, económico, social, cultural ...) que envuelven a cada una de las personas que, en la práctica investigadora o profesional, se confrontan con los marcos de referencia de otros actores. Este ejercicio de concienciación permite la construcción recíproca de un conocimiento comunicable, comprensible y reconocible por todos y todas (Brun, 2007).

La investigación participativa, tal y como la definimos, es en esencia una búsqueda colectiva y auto-reflexiva entre investigadores/as y participantes, para comprender y mejorar las prácticas en las que se están participando (Baum et al., 2006). El cruce de saberes confronta diferentes conocimientos que representan tres tipos de mirada o perspectiva y que dialogan para un mejor conocimiento de la realidad: el punto de vista científico, la perspectiva de los y las profesionales y el saber experiencial de las personas (Brun, 2017). Desde este punto de vista, los actores se conviertan en autores (Ferrand, 2012), co-productores de saber, siendo la autoría siempre colectiva.

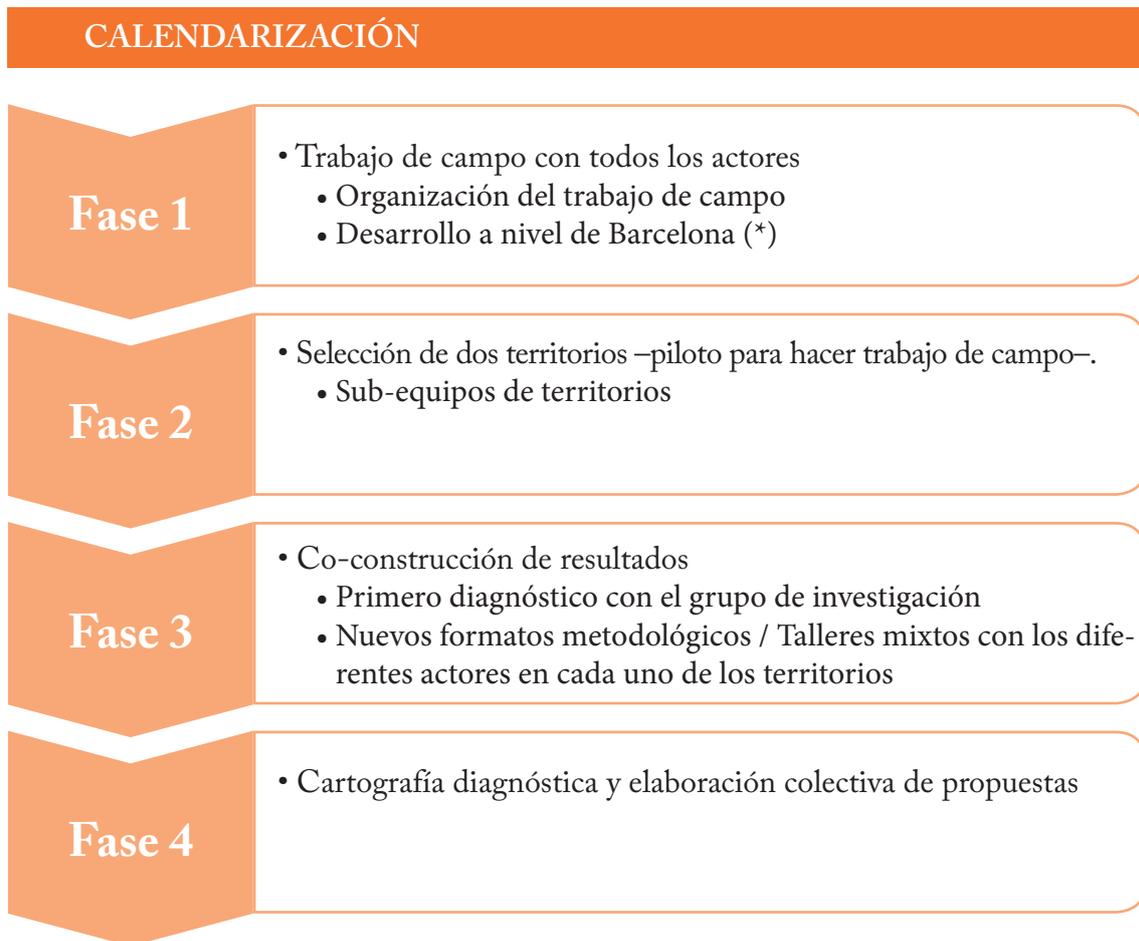
La investigación participativa es recursiva o dialéctica y se centra en los cambios que puede producir en la práctica. Está por tanto enfocada a ayudar a las personas a liberarse de las restricciones de los servicios, presentes en el lenguaje y en las relaciones de poder que las sustentan. Pero, McLaughlin (2010) alerta sobre la necesidad de sostener una actitud crítica permanentemente para garantizar que la participación de las personas usuarias de servicios sociales se haga con honestidad y se continúe desarrollando. Algunos grupos de usuarios, como las personas que son atendidas en servicios de salud mental o las personas con diversidad funcional, son frecuentemente bienvenidas como co-investigadoras, lo que no ocurre con todos los individuos, grupos o comunidades con los que se interviene desde el Trabajo Social (McLaughlin, 2010). Esta diferencia, refuerza doblemente las formas en las que se expresa la desigualdad y la exclusión social.

No obstante, y a pesar de estos elementos críticos, se contemplan los efectos positivos de esta participación, ya que impacta en la adaptación y ajuste de los procesos de intervención a las necesidades y expectativas que tienen las personas que acuden a los servicios de atención básica; reconociendo, así, sus saberes (Soulièrem et al., 2017).

5. Las etapas de la investigación

El proceso de investigación se desarrollará a lo largo de cuatro etapas, como refleja la tabla que se muestra a continuación:

Figura 1: Etapas del proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia

La primera de las etapas ha consistido en el desarrollo del trabajo de campo con todos los actores (profesionales que ocupan un cargo de gestión en diferentes niveles de la estructura de los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona, profesionales involucrados en la atención básica y personas o familias vinculadas con los servicios sociales) a nivel de ciudad.

Para la recogida de información se han utilizado herramientas cualitativas, como entrevistas individuales y grupos de discusión, que se han construido de manera paralela con la creación y desarrollo del grupo motor.

La segunda etapa parte de los resultados de la fase anterior. Contempla el pre-diagnóstico que se ha elaborado sobre la participación de las familias a nivel de ciudad, la cual se concretará a nivel territorial. Esta fase se llevará a cabo previsiblemente el próximo curso. En este

contexto, se plantea la selección de dos barrios de Barcelona para la aplicación de las mismas técnicas de investigación y la constitución de un grupo motor en cada uno de los territorios.

A partir del diseño y resultados de las primeras etapas descritas, se plantean las últimas fases del proceso de investigación (3ª y 4ª etapa). La propuesta consiste en elaborar conjuntamente entre todos los actores un diagnóstico con el grupo de investigación, que será debatido y reelaborado en el marco de los grupos motores.

El objetivo es poder desarrollar un proceso de co-construcción de resultados sobre la participación de las familias en los servicios de atención básica y para ello, resulta importante el poder desarrollar metodologías innovadoras, que favorezcan el reconocimiento de todos los actores y permitan el diálogo desde la horizontalidad. La cartografía diagnóstica permitirá la identificación de propuestas que puedan tener un efecto a diferentes niveles y favorezcan la participación de las personas en los marcos organizacionales, en el proceso de intervención y en el contexto de la relación profesional.

6. La estructura organizativa de la investigación

Se articula una estructura organizativa funcional para favorecer la puesta en marcha de la investigación, facilitar su desarrollo y el seguimiento de su implementación. Para ello, se crean tres órganos paralelos que favorecen la participación y el diálogo sobre el propio proceso en diferentes momentos, como son:

- El *Grupo motor*, es un espacio compartido que pretende realizar el seguimiento de la investigación. En él, se reflexiona sobre los objetivos, sobre las metodologías, los procedimientos e instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso, con la finalidad de que todos los actores se sientan reconocidos en el diseño e implementación del proyecto. Igualmente, se comparten los resultados que emergen del trabajo de campo y los materiales que se elaboran. Lo que permite complejizar el análisis elaborado a partir de la aplicación de técnicas individuales y grupales. Se plantea un grupo motor a nivel de ciudad y un grupo motor en cada uno de los territorios seleccionados.

Está conformado por representantes de la Universitat de Barcelona, el Instituto Municipal de Servicios Sociales, el Departamento de Planificación y Procesos, la Dirección de Servicios de Acción Comunitaria, entidades del tercer sector y ciudadanos o familias de Servicios sociales

- El *Grupo estratégico* impulsor, que tiene como funciones velar por el proceso global de la investigación; tomando decisiones estratégicas y gerenciales vinculadas a la propia investigación.

Está conformado por representantes de la Universitat de Barcelona, la Dirección de Innovación social, el Instituto Municipal de Servicios Sociales, el Departamento de Planificación y Procesos y la Dirección de Servicios de Acción Comunitaria.

- La *Comisión de seguimiento* técnico de la investigación tiene funciones de coordinación operativa, para garantizar la revisión técnica de la metodología, el desarrollo de los procedimientos y la aplicación de los instrumentos necesarios.

Está conformada por representantes de la Universitat de Barcelona, el Instituto Municipal de Servicios Sociales y el Departamento de Planificación y Procesos.

7. El trabajo de campo realizado en la primera etapa

La primera etapa de la investigación fruto de los resultados expuestos en este monográfico consistió en la realización de entrevistas y grupos de discusión en los que han participado 126 personas, vinculadas a los servicios de atención básica de la ciudad de Barcelona:

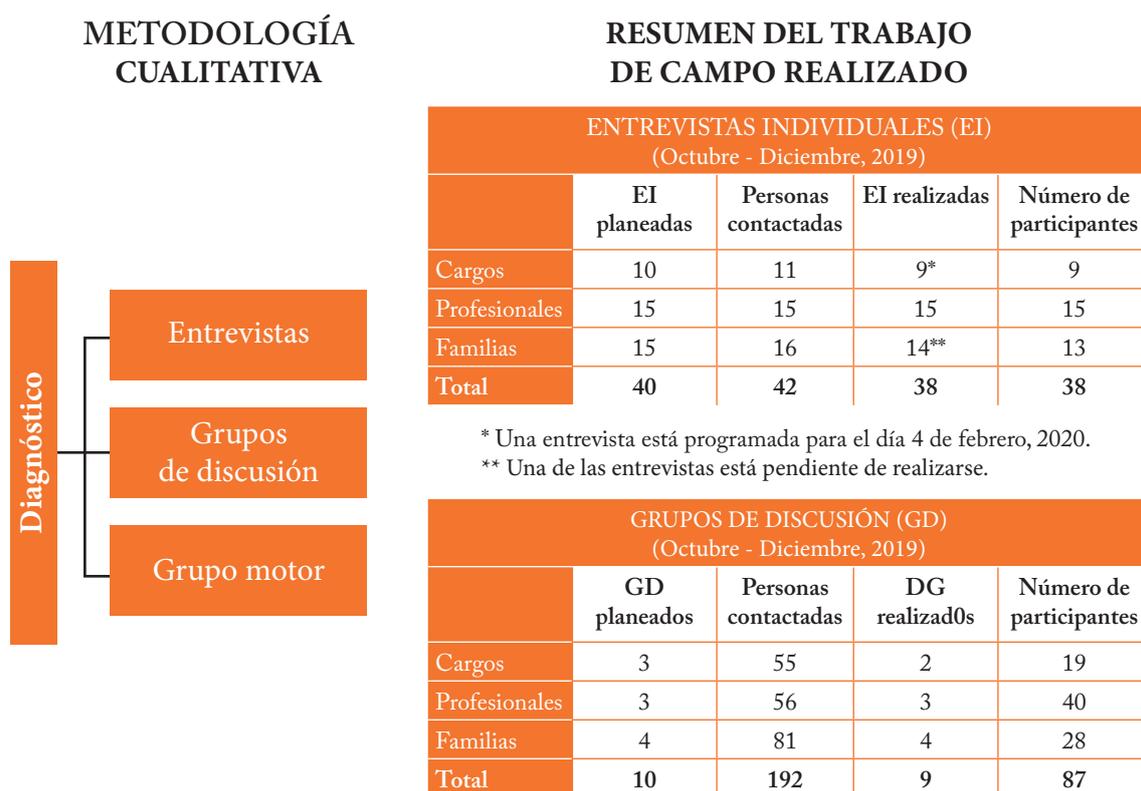
- Se han llevado a cabo un total de 39 entrevistas individuales (9 cargos de gestión, 15 profesionales y 13 familias).
- Se han realizado también un total de 9 grupos de discusión, con la participación de un total de 87 personas. En el caso de los profesionales, la participación total ha sido de 40 personas. En lo que respecta a los grupos de discusión de cargos de gestión, se contó con una participación total de 19 personas.

- En relación a las familias participantes, destacar que se han llevado a término 4 grupos de discusión en los que han participado 28 personas.

La realización de las entrevistas y la facilitación de los grupos de discusión se ha llevado a cabo por las investigadoras e investigadores de GRITS, apoyados y acompañados por un total de 47 alumnos de la asignatura de Investigación aplicada a la Práctica del Trabajo Social del 3er curso del grado de Trabajo social, mediante APS (aprendizaje y servicios).

Este proceso ha permitido elaborar un diagnóstico, que no sólo se ha producido en el marco de estos espacios, sino que también se ha ido construyendo en el seno del grupo motor, tal y como refleja la figura que indicamos a continuación:

Figura 2: Trabajo de campo realizado en la primera etapa



Fuente: Elaboración propia

El análisis de la información se ha realizado teniendo en cuenta el material de las transcripciones de las entrevistas y de los grupos de discusión, su codificación y posterior interpretación en diálogo con el marco teórico.

8. La difusión de los primeros resultados de la investigación: presentación del monográfico

La finalidad de este monográfico es de transferir a los y las profesionales y al sector los primeros resultados de la investigación, con el objetivo de avanzar en la toma de conciencia de la baja participación de las personas atendidas en los Servicios Sociales en la ciudad de Barcelona.

Primero se introduce el propio estudio como una investigación participativa y explicando el procedimiento metodológico como un eje clave de construcción colectiva. Segundo, se desgranar los resultados en cuatro artículos centrados en las siguientes temáticas:

- Conceptos y elementos de la participación
- Servicios sociales como marco organizacional
- Proceso de intervención y relación profesional
- Propuestas innovadoras

El primer artículo pretende aproximarse conceptualmente a la participación dentro del marco de los servicios sociales de atención básica en el contexto de la ciudad de Barcelona. Se plantea esta reflexión en relación a los niveles de participación, las características principales y las condiciones que deben darse para que esta sea efectiva.

El segundo artículo analiza la legislación y la articulación normativa, el cumplimiento de estas en el contexto institucional, los criterios técnicos de los marcos organizacionales, y el rol y la responsabilidad de los agentes que intervienen. En cuanto el rol de los agentes (personas usuarias, profesionales y cargos de gestión), se examinan las variables de cómo entienden la participación, cuál es su nivel de motivación y grado de implicación, y cuáles son sus funciones y nivel de responsabilidad.

El tercer artículo plantea por un lado conocer las formas de participación de las personas y familias en el proceso de intervención y en el marco profesional, y por el otro lado, los niveles que existen en relación al proceso de intervención y a la relación profesional.

Por último, el cuarto artículo explora la innovación y la participación en el proceso y en los modelos de intervención a través de los dispositivos de atención y la centralidad de los servicios sociales como punto de referencia en el territorio; la participación de la innovación en la intervención de los servicios sociales de atención básica; y la relación entre familias y profesionales en estos servicios.

Esperamos que dicho monográfico ayude a la comprensión teórica y práctica de la participación de las personas atendidas en Servicios Sociales y a tomar conciencia de la necesidad de aumentar dicha participación para acercarnos a una sociedad que contemple las personas como sujetos de derechos hacia el camino a una ciudadanía plena.

9. Bibliografía

- Alcázar, M. A. E. (1998). Aportaciones de la investigación-acción participativa a la planificación de los Servicios Sociales. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, (14), 19-28.
- Ayuntamiento de Barcelona (2021). La Ciudad de las personas con diversidad funcional. Servicios sociales. Recuperado el 15 julio 2021, en <https://ajuntament.barcelona.cat/accessible/es/tematicas/servicios-sociales>
- Baum, F; MacDougall, C i Smith, D.(2006). Participatory action research. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 60, 854-857. Doi: 10.1136/jech.2004.028662
- Barbera, R.A.(2008). Relationships and the Research Process: Participatory Action Research and Social Work. *Journal of Progressive Human Services*. 19:2,140-159.
- Beresford, P.(2013). From 'other' to involved: user involvement in research: an emerging paradigm. *Nordic Social Work Research*, 3:2, 139-148.
- Beresford P. (2005) 'Service user': regressive or liberatory terminology? *Disability & Society*, 20, 469- 477.

- Brun, P (2017) “Le croisement des savoirs dans les recherches participatives. Questions épistemologiques”. En: Gardien, E i Jaeger, M. (coords) *L'implication citoyenne dans la recherche*. Revue vie sociale n. 20, décembre 2017, pp. 45-53.
- Brun, P (2007) « Parole des pauvres et recherche : le croisement des savoirs », *Vie sociale*, vol. 3, no. 3, 2007, pp. 9-23.
- Cannon, C; i Saunders, T. (2003). Choices and voices: Participation of people with HIV on Ryan White Title II consumer advisory boards. *Health & Social Work*. 28:3, 196-205.
- Di Bailey D. (2005) Using an action research approach to involving service users in the assessment of professional competence. *European Journal of Social Work*, 8:2, 165-179.
- EaSI (2019). Programa Europeo de empleo e innovación social. Recuperado el 16 julio 2021, en <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=1081>
- Ferrand, C. (2012). “Genésis y desafíos del Programa Cuarto mundo-Universidad”. En: ATD Cuarto Mundo. Estudio sobre la pobreza. El cruce de saberes y práctica. Tomo I. Madrid: Editorial Popular. pp. 13-23.
- Generalitat de Catalunya (2021). Guía de acogida de servicios sociales. Recuperado el 15 julio 2021, en [http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/es/Menu_Principal\(-Serveissocials/Serveis_socials.jsp@sub=0&pag=tcm_394-87704-64.html](http://dps.gencat.cat/WebAcollida/AppJava/es/Menu_Principal(-Serveissocials/Serveis_socials.jsp@sub=0&pag=tcm_394-87704-64.html)
- Jaeger, M (2017). “L'implication des HUC (Habitants-usagers-citoyens) dans la recherche”. En: Gardien, E i Jaeger, M. (coords) *L'implication citoyenne dans la recherche*. Revue vie sociale n. 20, décembre 2017, pp. 13-30.
- Jenssen, A-G. (2014). User involvement in practice research. *Nordic Social Work Research*. 4:1,120-133
- Law, L.K; i Saunders, J.A. (2016). Engaging consumer voices in Health Care Policy: Lessons for Social Work Practice. *Health & Social Work*.41:1, 9-16.

- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales. Boletín Oficial del Estado, 266, de 06 de noviembre de 2007 (BOE-A-2007-19189). <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-19189-consolidado.pdf>
- Linhorst, D.M; Eckert, A; i Hamilton, G. (2005). Promoting Participation in Organizational Decision Making by Clients with Severe Mental Illness. *Social Work*, 50:1, 21-30.
- McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'-What's Next?. *British Journal of Social Work*, 39, 1101-1117. doi:10.1093/bjsw/bcm155.
- McLaughlin, H. (2010). Keeping Service User Involvement in Research Honest. *British Journal of Social Work*, 40, 1591-1608. doi:10.1093/bjsw/bcp064.
- Newell, C. J i South, J. (2009). Participating in community research: exploring the experiences of lay researchers in Bradford Community, *Work&Family*, 12:1, and 75-89.
- Poole, D.L. (1997). Building community capacity to promote social and public health: Challenges for universities. *Health & Social Work*. 22:3, 163-70.
- Puerta, B. M. G. D. L. (2011). Cuestiones para investigación: ¿ qué pasa con los servicios sociales en España?. *Serviço Social & Sociedade*, 605-622.
- Pulla, V i Carter, E. (2018). Employing Interpretivism in Social Work Research. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 6 (1), 9-14.
- Roy, M i Prevost, P (2013) “La recherche-action: origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion », *Recherches qualitatives*, 32(2), 2013, p. 131-132.
- Santos, B. (2006), *Renovar la teoría crítica y reinventar la emancipación social*, Buenos Aires, CLACSO.

- Soulièrem, M; Saulnier, G i Desaulniers-Coulombe, E.(2017). La recherche qualitative pour le renouvellement des pratiques en santé et services sociaux : deux exemples de l'intérieur. *Recherches Qualitatives*, Vol. 36(2),133-152.
- Storup, B (2012) *La recherche participative comme mode de production des savoirs*, Fondation Sciences citoyennes.
- Svensson B., i Hansson L. (2006). Satisfaction with mental health services. A user participation approach. *Nord J Psychiatry*.60:365-371
- Telford, R; i Faulkner, A. (2004). Learning about service user involvement in mental health research. *Journal of Mental Health*. 13:6, 549-559
- Truman, C. i Rainer, P. (2001). 'Involving users in evaluations: The social relations of user participation in health research', *Critical Public Health*, 11(3), 215-29.
- Vis, S.A; Strandbu, A; Holtan, A; i Thomas, N. (2011). Participation and health-research review of child participation in planning and decision-making. *Child and Family Social Work*.16, 325-335.



Pedagogia i Treball Social

Revista de Ciències Socials Aplicades

Edita: Universitat de Girona

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

Dipòsit Legal: GI.904-2010

ISSN: 2013-9063