

Una mirada a l'atenció grupal des de tres perspectives diferents

Yolanda Fierro Fidalgo¹

Resum

Aquest article presenta tres visions diferents, i a la vegada entrelaçades, sobre l'Atenció Grupal segons el rol professional desenvolupat a l'Ajuntament de Barcelona: treballadora social en un Centre de Serveis Socials (CSS) desenvolupant projectes grupals, directora d'un CSS promovent projectes d'atenció grupal, i tècnica del Departament de Planificació i Processos (DPP), un lloc de treball no d'atenció directa sinó de planificació general on es dissenyen models d'atenció social. L'article, a través de la narrativa de la meva trajectòria professional, vol donar algunes idees i reflexions a l'entorn d'aquesta metodologia molt pròpia del treball social, considerada per experts i sobre tot pels i per les professionals que l'apliquen, com a molt útil, amb múltiples beneficis per a les persones usuàries.

Paraules clau: Sinergies, participació activa, empoderament, treball col·laboratiu, visibilitzar beneficis.

Per citar l'article: FIERRO FIDALGO, Yolanda. Una mirada a l'atenció grupal des de tres perspectives diferents", en *Revista de Treball Social*, núm. 201 (abril 2014). Col·legi Oficial de Treball social de Catalunya. Pàgines 30-39. ISSN: 0212-7210.

Abstract

This article presents three different and interlinked visions about group work according to the professional roles developed at the Barcelona city council: a social worker working in a Social Services Centre (CSS) who develops group projects, the director of the CSS who promotes projects of group attention and a specialist at the DPP -Department of Process and Planning- who carries out a general planning to design models of social attention. My professional trajectory is used in this article to point out some ideas and reflections about this social work methodology, considered by experts as very useful and with multiple benefits for the users.

Key words: Synergies, active participation, empowerment, collaborative work, visualize benefits.

¹ Diplomada en Treball Social. Tècnica del Departament de Planificació i Processos de l'Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament de Barcelona. Correu electrònic: yfierro@bcn.cat.

En l'exercici del meu rol com a treballadora social sempre he procurat desenvolupar projectes grupals de naturalesa diferent i amb finalitats diferents: mares primerenques; grups de pares i mares en l'exercici del rol parental, grups amb immigrants, etc. He tingut el convenciment dels beneficis que reportava per a les persones usuàries a les quals atenia i, a la vegada, representava un estímul constant per al meu desenvolupament professional.

Més tard, en qualitat de directora d'equips de CSS he procurat generar una dinàmica d'equip propícia i afavoridora dels projectes de caire grupal. Els beneficis i millores apreciades pels professionals ens en confirmaven la utilitat i generaven sinergies molt positives per a la resta de l'equip. Es valorava molt estimulants per a tots els i les professionals poder sortir de l'atenció individualitzada i familiar i posar en marxa projectes grupals de caire molt variat: dones patidores per la violència de gènere; adolescents i joves en medi obert; adolescents i nens amb dificultats de socialització; persones cuidadores, etc.

En l'actualitat, en treballar ja no en l'atenció directa, sinó dissenyant models tècnics de referència, parteixo d'un bagatge professional i d'una experiència basada en un saber molt pràctic, i davant els nous encàrrecs penso en clau d'utilitat sobre el que es necessita d'una manera pràctica i funcional, situant-me, buscant la mida i la distància adequada "des de fora, però molt propera", aportant elements d'anàlisi i propostes tècniques sòlides amb un relat pròxim, vinculat a les necessitats dels serveis socials. Aquesta circumstància impregna tot el procés de treball i em situa en una posició entre privilegiada i un repte constant.

Des de la perspectiva del treballador social que fa atenció directa

Els centres de serveis socials són receptors de situacions i problemàtiques molt diverses: processos personals relacionats amb pèrdues, reptes per afrontar moments crítics de la vida, desorientació, etapes del cicle vital complexes, etc., acompanyats per sentiments variats relacionats amb por, temor, angoixa, incertesa, desesperança, dificultats per establir relacions socials, etc.

La persona és considerada com un individu en relació i en interacció amb el seu entorn, amb la família en primer lloc i també amb la comunitat del seu territori. Sempre forma part d'un col·lectiu més ampli amb el qual s'identifica positivament o negativament i amb el qual estableix vincles diversos (d'ajuda, d'amistat, de servei, de pertinença).

Dins l'escala de necessitats bàsiques s'identifiquen les necessitats afectives de les persones, que tenen a veure amb sentiments de pertinença a grups socials, amistats, relació, etc. A les persones que estan sotmeses a processos de patiment els costa molt demanar ajut; al mateix temps la cultura dominant de l'individualisme i el ritme de vida de la ciutat no ho facilita i proliferen situacions de soledat, fins a arribar a l'aïllament en màxim grau.

El i la treballador/a social té un rol central en l'atenció a la persona en situacions de fragilitat i carències, sovint generades pel mateix sistema social. A partir d'un diagnòstic encertat de la situació s'orientarà cap a cerca de solucions, i també tindrà en compte que una situació particular i concreta pot afectar un col·lectiu de persones. El i la professional, per tal

d'afavorir la inclusió social, aplicarà les diverses metodologies d'intervenció –individual i familiar, grupal i comunitària– i activarà els recursos necessaris, incloent des de l'inici la persona mateixa.

Els diferents perfils de població que poden ser objecte de l'atenció grupal són molt variats i van apareixent d'una manera contínua, uns són recurrents i els altres sorgeixen en el decurs dels anys de l'atenció social: pares i mares en l'exercici de la criança dels fills, dones monoparentals, paternitats amb fills adolescents, adolescents i joves amb dificultats per a la socialització, familiars cuidadors, adults amb dificultats motivades per la crisi econòmica, persones grans amb problemes de solitud, etc.

■ **El grup com a mitjà per produir processos de canvi individual és una metodologia considerada pels experts i pels professionals de l'acció social com una eina generadora de transformació**

El grup com a mitjà per produir processos de canvi individual és una metodologia considerada pels experts i pels professionals de l'acció social com una eina generadora de transformació social, atès que utilitza les forces que emergeixen del mateix procés de grup i reforça les capacitats de les persones mitjançant les interaccions i vinculacions que es produeixen a l'interior. El grup ofereix relacions de cooperació que inclouen un intercanvi recíproc i un compromís mutu.

El sentit i significat de l'atenció grupal passa per les relacions que es donen entre

les persones participants, així com en els vincles que s'estableixen en l'experiència mútua i compartida. Treballar en grup des d'aquesta perspectiva és intervenir per la promoció i l'autonomia des d'enfocaments que posen l'èmfasi en el suport dels professionals, en els esforços que fan les persones en la reconstrucció de la seva capacitat d'acció, afavorint el seu empoderament.

Aquesta orientació de capacitació cap a la persona proporciona un escenari on els problemes i els conflictes són identificats, examinats i reflexionats en una posició dialèctica, simètrica i de procés entre els participants i els professionals. La metodologia de treball en grup transmet l'esperança en els canvis, ja que representa centrar l'atenció en l'autoestima i la confiança de les persones en si mateixes.

És molt important incorporar la perspectiva de les persones-famílies que participen en les iniciatives o projectes grupals, que són els veritables protagonistes. Connèixer molt bé què representa per a elles aquesta experiència i quines implicacions té des del moment anterior a l'inici del grup i com reben-processen la invitació a incorporar-s'hi, passant pel que seria pròpiament la vivència de participar en el grup i compartir amb altres persones tantes coses, fins al que succeeix després i les conseqüències que això pot tenir en les seves vides.

Els treballadors/es socials han d'explicar molt bé a la persona usuària els avantatges que pot reportar l'atenció grupal i les dificultats principals que pot trobar-hi. Conjuntament han de valorar el moment òptim per participar en un grup, és a dir, quan la persona està preparada per compartir la seva situació amb altres en cir-

cumstàncies similars; són moments delicats que s'ha de plantejar des de la proximitat, l'acompanyament, la comprensió i el respecte a la seva decisió lliure.

Idees rellevants

El treball grupal no és sols una tasca dels i de les professionals que assumeixen la conducció del grup. Exigeix la implicació de l'equip en tot el procés: en la planificació, disseny, implementació i en l'avaluació dels resultats.

Per als i les professionals sense experiència, abans de posar en marxa un projecte d'atenció grupal convé que:

- coneguin els beneficis que reporta aquesta metodologia de treball
- es formin i puguin participar amb altres professionals més experimentats, per aprendre
- s'ho plantegin com una oportunitat. L'experiència es va adquirint amb la pràctica
- facin una anàlisi de les casuístiques individuals a partir de la qual es poden identificar situacions similars i traslladar-la a l'equip per contrastar i compartir.

Per als i les professionals més experimentats, ja coneixedors dels beneficis que reporta l'atenció grupal, l'objectiu ha d'estar orientat cap a la millora contínua. S'ha de tenir en compte que és important sistematitzar les pràctiques, el reciclatge i la formació permanent així com compartir les seves experiències amb iguals o en altres aforaments externs, són fórmules que reverteixen en la feina habitual i ajuden a millorar-la.

També poden donar-se resistències personals i organitzatives, que juntament amb

poc reconeixement institucional aboquin a una inèrcia emparada i reforçada pel mateix sistema, provocant actituds d'acomodament: “davant demanda individual: resposta individual; el treball grupal exigeix temps i no en tinc; si faig grups, la feina s'acumula, etc.”

En general s'ha de viure com una oportunitat per:

- resoldre problemes d'una altra manera, amb un canvi en la posició unilateral, jerarquizada, del professional, situant a la persona en un pla de col·laboració mútua
- potenciar la creativitat, el dinamisme i l'adaptabilitat de les metodologies segons necessitats. És un desafiament constant al saber fer, i per tant permet un creixement professional molt important.

Des de la perspectiva de la direcció que gestiona un Centre de Serveis Socials

Dins les funcions que són competència del rol de direcció d'un CSS s'assenyalen:

- **Funcions relatives a la producció de serveis.** Destaca entre d'altres: l'elaboració del Programa d'Acció del Centre (PAC); l'avaluació dels serveis prestats, incloent-hi la qualitat i la utilitat per als ciutadans; supervisió directa dels serveis que presta, a més de: donar suport, orientar i donar suport tècnic als professionals respecte a les actuacions existents, ja es tracti d'atenció individualitzada i familiar, grupal o comunitària.

- **Funcions relatives a la relació amb el territori.** Inclou entre d'altres: garantir la relació i coordinació amb entitats i serveis del territori, actuant com a representant en els nivells de la seva responsabilitat.
- **Funcions relatives a la gestió de recursos.** Inclou la gestió de recursos humans, econòmics (control i seguiment del pressupost assignat als diferents projectes i activitats) i d'infraestructura.

Convé ressenyar que la planificació d'un projecte de treball grupal està emmarcada en el PAC (3), que esdevé el full de ruta en l'acció del servei, garantint una programació que inclogui tots els processos i projectes des dels diferents nivells d'atenció. Es tracta d'un procés que lidera la direcció del centre de serveis socials bàsics, que valida el nivell jeràrquic superior i que es construeix de forma participativa i consensuada amb tot l'equip de treball del centre.

Des del punt de vista de la intervenció social dels Serveis Socials Bàsics, s'ha de superar la visió tradicional dels tres nivells d'intervenció com si fossin compartiments estancats. Es fa necessària l'articulació i el diàleg permanent entre la dimensió individual-familiar i la dimensió grupal i comunitària sustentada en una interacció mútua, generadora de màximes sinergies entre els tres nivells.

El programa d'acció basat en una planificació estratègica inclou:

- **La diagnosi:** característiques de la població: perfils atesos, demandes formulades als professionals, necessitats i problemàtiques detectades, po-

tencialitats existents; recursos mobilitzats; context socioeconòmic; característiques físiques i orogràfiques; xarxa de recursos del territori; dinàmica relacional de l'entorn, etc.

- **L'establiment de prioritats**
- **La definició d'objectius estratègics**
- **La programació.** En aquesta fase s'elabora el **Programa d'Acció** que defineix què es farà, amb quins objectius, qui hi intervindrà, com es farà, en quin temps, amb quins recursos i amb quins indicadors s'avaluarà.
- **L'execució,** entesa com el procés de posada en pràctica de les actuacions definides en el Programa d'Acció de Centre.
- **L'avaluació,** entesa com l'anàlisi d'impacte de resultats enfocada a la presa de decisions per millorar l'aplicació i desenvolupament del programa.

El treball grupal forma part del catàleg dels serveis socials. Facilitar temps per la relació, a través dels projectes grupals, és un recurs que moltes vegades és la solució i la fórmula més idònia per a resoldre els problemes i dificultats que pateixen les persones.

Aquesta metodologia no ha de ser voluntarista, ni estar supeditada a la iniciativa d'un únic professional, ja que si aquest canvia de lloc de treball el projecte pot desaparèixer. La clau és que els equips de treball dels CSS la tinguin integrada com un recurs bàsic i útil, i que es plantegin que davant diferents situacions tipus pot haver-hi diferents itineraris o rutes d'atenció social.

- **La clau és que els equips de treball dels CSS la tinguin integrada com un recurs bàsic i útil, i que es plantegin que davant diferents situacions tipus pot haver-hi diferents itineraris o rutes d'atenció social.**

La direcció ha d'afavorir una cultura propícia per a l'atenció grupal, que pot passar per dissenyar una estratègia per empoderar l'equip, basada en la construcció d'un relat conceptual, metodològic i procedimental possibilista, centrat en el valor del grup i en el convenciment dels beneficis que reporta.

Els i les professionals que porten grups no s'han de sentir sols, tot el contrari, els projectes són del centre i les visions complementàries, així com les aportacions d'altres disciplines i companys d'equip, són molt importants. S'ha de generar un clima de confiança mútua perquè són derivants potencials.

També s'ha de tenir en compte la projecció cap a l'entorn. El director ha de vetllar per la projecció dels grups cap a la comunitat; és una idea molt important l'obertura dels grups al territori més enllà dels usuaris de serveis socials, per evitar l'estigmatització i alhora abordar la prevenció, contribuint a la cohesió social i a l'enfortiment de les xarxes socials de la comunitat.

Els equips, abans de l'inici de qualsevol projecte grupal, han de generar un debat profund, i el director ho ha d'afavorir, provocar. No tots els professionals estan predisposats a embarcar-se en aquesta aventura, la direcció ha d'adonar-se i

dissenyar una estratègia tècnica per socialitzar aquest debat, que ha de passar per:

- analitzar les necessitats de l'entorn
- identificar casuístiques susceptibles d'atenció grupal
- determinar el tipus de grup
- determinar el/la responsable conductor/a del projecte, valorant els perfils professionals més idonis en funció dels objectius que es vulguin treballar
- facilitar la gestió d'aspectes relacionats amb el pressupost, infraestructura, etc.
- facilitar als professionals responsables del projecte grupal el temps i suport necessari per dur-lo a terme, tenint en compte:
 - l'abans del projecte: espais de treball individual entre els professionals que han d'executar el projecte
 - en el desenvolupament: amb el seguiment i acompanyament vetllar pel procés, la dinàmica, les necessitats concretes que es puguin generar, i que siguin de caràcter administratiu, no específicament tècniques
 - el després del projecte. Una vegada finalitzat el projecte, els professionals han de fer l'avaluació, amb l'anàlisi i la valoració de tot el procés i dels resultats finals

Idees rellevants

- Paper estratègic de la direcció com a impulsora, promotora i catalitzadora, fomentant un clima adequat i pertinent per a l'atenció grupal als CSS.
- Generar una dinàmica d'equip propícia, orientada a l'aprenentatge, que

garanteixi la sostenibilitat d'aquest recurs posant en valor el saber dels experts, líders en el TS Grupal, que puguin transferir el seu saber als no iniciats.

- Plantejar l'avaluació com un repte que incorpori, per una banda, noves metodologies avaluatives que permetin demostrar de forma rigorosa els beneficis del Treball Grupal, i per l'altra, incorporar els participants, podent assumir d'aquesta manera un paper de subjectes passius a actius en el plantejament de dissenys innovadors i estratègics que ajudin a la millora del treball grupal.
- Aprofitar els espais comuns de l'equip (espai d'anàlisi de casos, espai de supervisió, reunions de seguiment de projectes, reunions d'equip, etc.) per a la reflexió interna i la creació de la cultura grupal i l'empoderament dels professionals.
- Facilitar el temps necessari i suficient, no només per a l'execució del projecte, sinó també per a la planificació, per al disseny, així com per a l'avaluació.

Des de la perspectiva d'un departament que té encàrrecs per construir models tècnics, conceptuals i metodològics relacionats amb l'atenció social

Quan treballes en la primera línia d'atenció o estàs gestionant i dirigint un centre, la praxi del dia a dia t'absorbeix i difícilment et permet una abstracció i reflexió sobre la pràctica quotidiana, així com tampoc una sistematització d'aquesta pràctica.

Després d'una llarga experiència en atenció directa i gestió d'equips, conduint grups o gestionant-los, situar-te des d'aquesta mirada és una gran oportunitat. Fàcilment identifiquis les necessitats, basades en les carències viscudes en el desenvolupament dels rols anteriors. La posició és privilegiada, amb facilitat connectes i, a partir de la situació concreta, sorgeix un debat ric i l'anàlisi necessària per a la conceptualització que permetrà avançar en la definició de l'atenció grupal.

L'Ajuntament de Barcelona va fer una aposta i va expressar la necessitat de definir el model d'atenció grupal que s'ha d'aplicar als CSS de la ciutat. Poder treballar amb un grup de professionals, en aquest cas experimentats, em permet aplicar, en part, la metodologia grupal: afavorir la participació, arribar a consensos i acords, generar un clima adequat, lideratge positiu, construcció compartida, afavorir l'apoderament dels professionals participants, etc.

El procés d'elaboració d'aquest model combina la sistematització del coneixement teòric que fonamenta aquest marc de referència i la dinamització de diferents àmbits d'intercanvi i treball amb professionals dels equips dels serveis socials que han aportat coneixement i experiència pràctica a aquesta reflexió.

Es parteix del convenciment i de dues premisses:

- la necessitat d'establir un marc de referència singular i compartit per als projectes grupals que es duen a terme des dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona, que identifiqui els elements comuns en una realitat diversa

- la voluntat de definir un marc de referència suggeridor i motivador per a l'acció, que constitueixi una base sòlida per orientar els esforços de millora del conjunt de l'organització.

Per construir aquest model, l'any 2013 es va iniciar un procés de treball² compartit i en col·laboració que encara no s'ha tancat. Es van crear diferents espais de treball col·laboratiu a diferents nivells:

- **comissió tècnica**³ constructora del relat, de l'anàlisi i del debat tècnic amb professionals de primera línia molt experimentats en l'atenció grupal, més la visió del món universitari
- **sessions plenàries i tallers d'aprofundiment i contrast**⁴ que van permetre l'obertura, l'anàlisi i el contrast necessari, amb la participació activa dels professionals de l'atenció directa (treballadors i treballadores socials, educadors i educadores socials, psicòlegs i psicòlogues de l'atenció social). Aquests àmbits de treball es convoquen amb un doble objectiu:
 - Recollir coneixement i informació d'interès per contribuir a l'enriquiment d'alguns aspectes bàsics del model, i
 - Contrastar les singularitats del model general i sistematitzar les especificitats dels principals projectes-tipus de treball grupal que es desenvolupen

- **taller de contrast extern**, amb la participació d'experts en la matèria vinculats al món acadèmic i molt coneguts de la realitat, ja que majoritàriament també fan funcions de supervisió als equips de treball dels CSS.

Fruit d'aquest intens procés de treball, es va aconseguir elaborar el document en procés de construcció, que defineix les bases de l'atenció grupal, amb la identificació i una primera caracterització dels diferents grups que s'estan portant a terme en l'actualitat.

Idees rellevants

La forta pressió de la demanda individualitzada, juntament amb el poc reconeixement institucional, pot portar una inèrcia en la qual el professional focalitzi la seva mirada a l'atenció social basada en la demanda-resposta.

La necessitat d'un model d'atenció grupal i els instruments adequats per a la seva implementació és quelcom imprescindible per generar un canvi de cultura, però aquest no s'improvisa, es planifica i ha de partir d'un convenciment intern de tota l'organització basat en el reconeixement públic i explícit dels beneficis que reporta l'atenció grupal. S'ha de comptar amb el suport institucional, proporcionant el temps i els mitjans necessaris –inclosa la formació– per fer la feina amb les majors garanties de qualitat.

² Vull fer referència a l'Institut Municipal de Serveis Socials, direcció de Serveis Socials Bàsics (SSB), i al Departament de Planificació i Processos.

³ Formada per diversos professionals dels Serveis Socials Bàsics, amb la participació de la Universitat de Barcelona.

⁴ Vull manifestar el meu agraïment a tots i totes els i les participants en els tallers. Gràcies a les seves múltiples i riques aportacions ens han donat una visió molt completa sobre el valor, el significat i la força dels projectes grupals.

El coneixement expert dels professionals dels serveis socials bàsics en treball grupal, consolidat al llarg d'anys d'experiència, i l'adaptació de les seves metodologies de treball als canvis socials, proporciona la riquesa necessària per a la construcció compartida d'aquest model, que respon a la necessitat de visibilitzar una forma d'atenció amb qualitats importants per produir canvis socials.

Formació i reciclatge permanent, buscar altres formes per gestionar el coneixement: aprofitar l'expertesa dels professionals per transferir-la cap als no iniciats a través de l'acompanyament i l'observació directa, crear espais d'intercanvi entre professionals, etc., són fórmules que poden ajudar al canvi.

Donar més protagonisme al treball grupal com un altre tipus de resposta a la ciutadania no sols representa un canvi de cultura professional i organitzativa, sinó

també en la percepció i expectatives de les persones respecte a les respostes que poden trobar en uns Serveis Socials que aposten per ser molt més que simples finestres expenedores de recursos.

Consideracions finals

Aquesta triple mirada basada en l'experiència viscuda em fa pensar en clau de repte i tenir en compte les oportunitats de cada moment. Convé trencar amb la soledat i l'aïllament de les persones, generat pel mateix sistema social, i promoure espais grupals on compartir amb iguals. Aquesta metodologia de treball ha de ser coneguda i reconeguda per la utilitat i els beneficis que reporta, i ho hem de saber transmetre i comunicar tant a professionals de l'atenció directa com en l'estructura de les nostres organitzacions de treball i també a la comunitat en general.

Bibliografia

- ALBARRACÍN, M.; ALEMANY, R.; GABARRÓ, H.; GARRIGA, R.; JORBA, R.; LLIGADES, M.; MASSIP, J.; PAÍNO, M.; PÉREZ, A.; ROCA, N. y SAIZ, M. *Protocol·lit·zació de la Intervenció grupal amb dones que pateixen o han patit violència de gènere*. Ajuntament de Barcelona. Direcció Dona i drets civils. Direcció de Benestar Social. Sector de Serveis personals, 2007. Dipòsit Legal B-12.836-2007. Consulta 8 de marzo 2014 a <http://w110.bcn.cat/fitxers/observatorisocial/treballgrupaliviolnciasexista.816.pdf>.
- ARAMBURU, L.; BARRIENTOS, A.; BORRULL, E.; DE BARBERÀ, J.; CATALÀ, C.; FITÉ, M.; GARCIA, L.; JORBA, R.; MELÚS, C.; MUTIÑO, M.; OLMOS, E.; SAIZ, M. y UCCERO, I. “Les intervencions comunitàries i el treball grupal en el tractament de casos. Aprofundiment conceptual”, en *Revista de Treball Social*, n° 165 (2002), pág. 6-75. ISSN: 0212-7210.
- BROWN, A. *Treball de grup*. Barcelona: Frontissa, 1988. ISBN: 978-8473063500.
- HENRY, S.; EAST, J. y SCHITS, C. *Trabajo social con grupos. Modelos de intrevención*. Narcea Ediciones, 2004. ISBN: 84-277-1475-0.
- HOMANS, G. C. *El grupo humano*. Buenos Aires: Eudeba, 1977. ISBN: 978-8479760250.
- *Les funcions i el perfil del director/a del centre de serveis socials*. Documents de desenvolupament del Pla d’Atenció Primària. Ajuntament de Barcelona, 1994. Consulta: 18/06/2014. <http://w110.bcn.cat/fitxers/observatorisocial/estratgiami llorassap.259.pdf>.
- *Model de Serveis Socials Bàsics a Barcelona*. Ajuntament de Barcelona, 2008 consulta: 18/06/2014 http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2011/9/documentacio_general10.pdf.
- PARRA, B. “Estudio sobre los factores de cambio en grupos socioeducativos de familias de acogida extensa”, en *Portularia*, Vol. XII, extra (2012), pág. 131-139. ISSN : 1578-0236.
- PICHON RIVÈRE, E. *El proceso creador*. Buenos Aires: Nueva Visión, 1987. ISBN: 950-602-030-2.
- ROCA, N. y MASSIP, J. *Intervención social en violencia sexista*. Barcelona: Herder, 2011. ISBN: 978-84-254-2832-6.
- SHAW, M. E. *Dinámica de grupo Psicología de la conducta de los pequeños grupos*. Barcelona: Herder, 2004. ISBN: 978-8425431661.
- VARIOS AUTORES. *El Programa d’Acció Social de Centres de Serveis Socials*. Ajuntament de Barcelona, 2009. Consulta: 18/06/2014. <http://w110.bcn.cat/fitxers/acciosocial/programadaccicon tralaprobrsa.948.pdf>.
- ZASTROW, Ch. *Trabajo social con grupos*. Ed. Panninfo, 2008. ISBN: 978-8497325745.