

# Una experiència d'Investigació Acció Participativa en treball social: potenciar el treball col·laboratiu entre agents en l'àmbit de la inclusió a Guipúscoa

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

**Cinta Guinot Viciano**<sup>1</sup>

ORCID: 0000-0002-5470-8229

**Ane Ferran Zubillaga**<sup>2</sup>

ORCID: 0000-0003-1023-4436

**Asun Berasategui Otegui**<sup>3</sup>

ORCID: 0000-0002-1503-5367

---

Recepció: 11/02/19. Revisió: 04/04/19. Acceptació: 14/05/19

---

**Per citar:** Guinot Viciano, C., Ferran Zubillaga, A., i Berasategui Otegui, A. (2019). Una experiència d'Investigació Acció Participativa en treball social: potenciar el treball col·laboratiu entre agents en l'àmbit de la inclusió a Guipúscoa. *Revista de Treball Social*, 216, 87-99. DOI: 10.32061/RTS2019.216.05

---

## Resum

Aquest article presenta les reflexions amb relació al rol investigador en el marc d'una experiència d'Investigació Acció Participativa (IAP) duta a terme per l'equip d'investigadores del Departament de Treball Social i Sociologia de la Universitat de Deusto, al campus de Donostia/Sant Sebastià. La IAP és una metodologia capaç de generar dinàmiques relacionals i pràctiques de reciprocitat, i possibilita vincular la investigació en treball social amb la pràctica professional; d'aquesta manera, supera la possible dicotomia entre les dues dimensions.

---

1 Dra. en Ciències Socials i treballadora social. Universitat de Deusto. Departament de Treball Social i Sociologia. Docent i investigadora. cguinot@deusto.es

2 Dra. en Ciències Socials i treballadora social. Universitat de Deusto. Departament de Treball Social i Sociologia. Docent i investigadora. aferran@deusto.es

3 Treballadora social. Universitat de Deusto. Departament de Treball Social i Sociologia. Docent i investigadora. asun.berasategui@deusto.es

L'equip d'investigadores de treball social ha creat un context relacional per generar coneixement compartit i, posteriorment, potenciar la sistematització de la pràctica: aquest context l'anomenem *àgora* i és un espai que es visualitza propici per reunir diferents actors i pretén emmarcar i definir problemes socials, així com generar relacions de confiança i col·laboratives que permetin negociar el que serà considerat com una solució probable.

Els principis metodològics per a la construcció de l'àgora han estat els següents: la cogeneració de coneixement; la concepció del procés com a emergent i el respecte a la participació i a les aportacions de tots i totes.

Aquest article vol posar en valor, des d'una experiència concreta, el treball social en la seva dimensió investigadora, i desgranar el procés metodològic que ha propiciat que investigadors i professionals participin en noves modalitats de col·laboració, i identificant les funcions de l'actor investigador en el procés, funcions que possibiliten la generació de sinèrgies i el disseny de propostes de bones pràctiques en l'àmbit de la inclusió.

---

**Paraules clau:** Investigació Acció Participativa, cogeneració de coneixement, rol de l'investigador, treball social, inclusió.

---

## Abstract

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

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

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

Based on a specific experience, this article aims to highlight the importance of research in social work, revealing the methodological process that has encouraged researchers and professionals to take part in new cooperative forms and identifying the functions of the research stakeholder

in the process, functions which allow synergies to be created and proposals for best practices to be designed in the field of inclusion.

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

## Introducció

Aquesta experiència es contextualitza en el marc del conveni de col·laboració estratègica denominat Etorkezuna Eraikis (“construint futur”), firmat entre la Diputació Foral de Guipúscoa i la Universitat de Deusto en el període 2016-2018, amb la finalitat de promoure i desenvolupar la investigació, la formació i l'estudi de les polítiques públiques impulsades des de la Diputació Foral de Guipúscoa.

En el marc d'aquest conveni, se situa la col·laboració de l'equip d'investigadores del Departament de Treball Social i Sociologia de la Universitat de Deusto en el pla Elkar-EKIN (“treballant junts”, en basc), impulsat pel Departament de Polítiques Socials de la Diputació Foral, concretament per la direcció de Protecció a la Infància i Inclusió Social. Aquest pla, que centra l'acció en l'àmbit de la inclusió social a Guipúscoa, vol millorar l'organització, la cobertura i la qualitat dels serveis socials dirigits a la inclusió social a Guipúscoa, i fer-ho col·laborant amb la resta d'agents públics i socials implicats. En aquesta línia, l'objecte fonamental del Pla és “liderar construïnt entre diferents i impulsant estratègies eficients cap a la inclusió social” (Diputació Foral de Guipúscoa, dept. de Polítiques Socials, 2016).

El repte de la Universitat en aquest pla és el de col·laborar generant un nou espai de governança per a l'atenció a les persones que viuen situacions d'exclusió, des de la co-construcció i coparticipació entre l'àmbit foral o d'atenció secundària (serveis socials especialitzats), l'àmbit municipal o serveis socials d'atenció primària i el tercer sector d'acció social del territori.

Com ja se sap, una de les característiques de l'organització dels serveis socials a l'estat espanyol ha estat l'estructuració del sector en dos nivells: primària o bàsica, i especialitzada (Aguilar Hendrickson, 2014). En el cas basc, el sistema de serveis socials és un sistema d'atenció en què participen els tres nivells administratius que hi ha a la comunitat autònoma del País Basc (CAPB): el govern basc, les diputacions forals i els municipis. Aquest sistema, que es va articular a partir de la promulgació del decret 155/2001, de determinació de funcions en matèria de serveis socials, va ser refrendat per la Llei 12/2008, de Serveis Socials. En aquesta estructura es distingeixen les prestacions del sistema de garantia d'ingressos (en mans del govern basc), de l'atenció primària (en mans dels municipis) i l'atenció secundària (de competència foral) (Guinot, Ferran i Berasategui, 2017).

Aquesta fragmentació entre l'atenció primària i l'atenció secundària ha generat dificultats que els diferents agents han posat de manifest reiteradament i que els diversos estudis han constatat (Ararteko, 2010), (SIIS, Centro

de Documentación y Estudios, 2015), (Ararteko, 2016), (Larrion, Leturia, Zalakain i Zabaleta, 2019): dificultats en la delimitació de funcions en l'àmbit públic; absència de fórmules estables de coordinació i cogestió; necessitat de garantir la continuïtat de l'atenció, i la necessitat de situar en el centre el client comú, són algunes de les idees que es constaten com a dificultats clau.

Per fer front a aquestes qüestions, el Servei de Protecció a la Dona Víctima de Violència Masclista i d'Inclusió Social, que pertany a la Direcció de Protecció a la Infància i d'Exclusió Social de la Diputació Foral de Guipúscoa, va sol·licitar col·laboració al Departament de Treball Social i Sociologia de la Universitat de Deusto per facilitar un procés de treball col·laboratiu entre els agents que intervenen en l'atenció a les persones en situació d'exclusió al nostre territori.

Per a fer-ho, l'equip d'investigadores de treball social va optar per una Investigació Acció Participativa (IAP), una metodologia d'investigació pròpia del treball social (tot i que no n'és exclusiva, evidentment) que també s'ha aplicat en experiències exitoses desenvolupades a la nostra província en el marc del desenvolupament territorial (Karlsen & Larrea, 2015). L'opció per la IAP es concreta, entre altres qüestions, en la necessitat de configurar un context relacional que possibiliti generar coneixement compartit i que potencii, després, la sistematització de la pràctica, denominat *àgora* (Karlsen & Larrea, 2015). Es tracta d'un espai que es visualitza com a propici per reunir diferents actors i on s'emmarquen i defineixen problemes socials, així com es generen relacions de confiança i col·laboratives que permeten negociar el que serà considerat com una solució probable.

El principi de cogeneració del coneixement sobre el qual es va articular aquest procés d'investigació acció participativa respon a una nova forma de gestionar el coneixement que parteix de la premissa que els agents involucrats en una realitat determinada, en itineraris d'aprenentatge oberts i interactius, permeten vincular idees, i compartir coneixements i experiències per resoldre problemes (Zurbriggen & González Lago, 2014).

La nostra participació com a investigadores dins del projecte Elkar-EKIN s'inicia el setembre del 2016 i s'acaba el desembre del 2018. Aquest procés ha obert un camí per impulsar la posada en marxa d'una experiència pilot aplicada en l'àmbit de la inclusió.

Durant aquest temps s'han configurat tres àgores: la primera, constituïda per agents d'atenció primària i agents d'atenció secundària, que va treballar durant el 2016. Durant l'any i mig que aquest fòrum va estar actiu, es van abordar dues qüestions clau per l'atenció a les persones en situació d'exclusió: la reflexió sobre l'itinerari d'un cas de l'àmbit de la inclusió, gestionat d'una forma col·laborativa entre primària i secundària, i una proposta per articular el procediment d'actuació en l'àmbit de la inclusió al territori de Guipúscoa.

La segona àgora es va constituir amb agents del tercer sector i professionals dels serveis socials d'atenció secundària, i va treballar durant el 2017. En aquest fòrum col·laboratiu es van abordar dues qüestions que les persones que hi van participar van creure que eren clau: la identificació i la definició dels temes de conversa entre les organitzacions del Tercer

Sector Social i el Servei d'Inclusió de la Diputació Foral de Guipúscoa, i la identificació de les bones pràctiques, que potencien la inclusió de les persones en situació d'exclusió que han desenvolupat les entitats socials.

El 2018 la feina feta paral·lelament als dos fòrums anteriors va impulsar la construcció d'un tercer espai relacional en què va ser possible treballar en un espai conjunt i coparticipat entre els actors dels tres àmbits d'intervenció: primària i secundària des de l'àmbit públic i el Tercer Sector Social. En aquest espai es van abordar les qüestions següents: una reflexió sobre les eines de planificació com a instruments per afavorir la coordinació entre agents, i el disseny d'una proposta amb relació a la referencialitat de cas i l'articulació de les eines de planificació que facilitessin la coordinació entre agents.

Els elements tractors que van impulsar l'inici d'aquest procés de IAP han estat els següents: la Llei de Serveis Socials de la Comunitat Autònoma del País Basc (Llei 12/2018) i la cartera de prestacions i serveis del Sistema Basc de Serveis Socials (Decret 185/2015), ja que els dos documents mostren la necessitat de posar en marxa models nous de treball en matèria d'inclusió social. Un segon element se situa en la necessitat de canviar la mirada professional i planteja la inclusió com un dret ciutadà i no com un mèrit. Per últim, una altra de les raons que impulsen aquest procés de IAP és l'aposta per assumir una responsabilitat professional entre els diferents actors implicats, per treballar col·laborativament des de la centralitat de la definició d'un client comú, deixant a un costat mirades molt més autorreferencials i compartimentades.

Els temes de conversa abordats en les tres àgores durant aquest recorregut compartit han estat els següents: definir què entenem per exclusió, analitzar quines són les eines de què disposem per promoure intervencions inclusives, determinar el rol del professional referent de cas, valorar el procediment d'accés al sistema de serveis socials, identificar diferents itineraris o situacions, definir i acordar a qui competeix la coordinació del procediment bàsic d'intervenció, així com establir bones pràctiques en inclusió.

## Metodologia. El procés d'Investigació Acció Participativa

Quan el 2016 s'inicia aquest treball col·laboratiu, l'objectiu general se situa a avançar junts en la millora de l'acció desenvolupada a Guipúscoa en l'àmbit de la inclusió. Un objectiu que neix del convenciment del mateix equip d'investigadores que, per poder avançar en la inclusió dels ciutadans i ciutadanes que viuen situacions d'exclusió o risc, és necessària la col·laboració de tots els agents implicats, perquè cap d'ells, per si mateix, pot afrontar amb èxit aquesta tasca (García Roca, 2006). A més a més, tal com plantegen White i Epston (1993), la persona client adquireix una dimensió central en tot el procés: la situa al centre de la intervenció i, per tant, és l'eix central d'aquesta investigació.

Per poder avançar en aquests objectius, vam dissenyar una ruta d'investigació flexible i dinàmica capaç de respondre als canvis requerits i a les necessitats que els i les participants han anat manifestant.

Com ja s'ha comentat, la IAP és l'opció assumida des del començament del projecte com la metodologia que s'ha d'implementar i sobre la qual se sustentarà el procés (Diputació Foral de Guipúscoa, Dept. de Polítiques Socials, 2016).

Durant aquests tres anys, tots els participants hem estat actors i actores en una investigació participativa: una metodologia d'investigació que conjuga en un tot la investigació i l'acció i supera, així, dicotomies clàssiques com la del subjecte-objecte, acció-reflexió, teoria-pràctica. Es tracta, doncs, de combinar i buscar sinergies entre dues dimensions: la de conèixer i la d'actuar, cadascuna amb una lògica i unes dinàmiques diferents però complementàries, que es nodreixen i es retroalimenten, i generen un procés de canvi i una pràctica transformadora. La IAP ens ubica en allò que Schön (1998, pàg. 248) defineix com a "conversa reflexiva amb una situació". Som davant d'una reflexió sobre l'acció, feta des de l'acció, en diàleg permanent i serè, que intenta situar la resolució tècnica del problema objecte d'estudi dins del context més ampli d'una indagació reflexiva.

Seguint la proposta plantejada per Balcazar (2003), en la IAP, tal com la que presentem aquí, s'estableixen de manera interrelacionada tres activitats centrals que formen, de manera sistèmica, un cercle dinàmic. En primer lloc, es posa en marxa una estratègia participativa d'identificació de necessitats, que són definides entre tots els agents participants; una vegada estan identificades, els i les participants determinen les prioritats. En segon lloc, els i les participants identifiquen les causes dels seus problemes, així com les possibles solucions, i arriben a entendre que, en gran mesura, la solució rau en el seu propi esforç per canviar l'estat de les coses. En tercer lloc, se situa l'acció, de manera que els i les agents participants implementen solucions als seus problemes, fent servir els seus propis recursos o recolzant-se en altres grups.

D'altra banda, els principis sobre els quals se sustenta la IAP (IOÉ, 2003) constitueixen una matriu clau i indispensable per poder avançar conjuntament en la resolució dels problemes identificats i prioritzats entre tots els agents involucrats: el protagonisme de les persones, el canvi plantejat des de les demandes o necessitats sentides de les persones participants i subjectes de la transformació; la comprensió de la realitat com un tot integrat on l'anàlisi i l'acció se situen complementàriament; la necessitat d'unir i reunir la teoria i la pràctica, de manera que el coneixement impliqui transformació. L'aplicació d'aquests principis es vincula amb les característiques fonamentals de la IAP: el seu caràcter cíclic, recursiu, participatiu i qualitatiu (Latorre, 2003).

La nostra funció principal com a investigadores en aquest procés ha estat generar i facilitar un espai comunicatiu adequat per a la col·laboració, l'àgora. Es tracta d'un espai físic i també relacional que és clau per a l'elaboració de les respostes col·laboratives i coparticipades: és fonamental conèixer-nos i reconèixer-nos. L'àgora és un lloc neutral, estructurat i co-

municacional que cal cuidar i tractar amb especial consideració. Aquest espai comú permet l'experiència relacional, el contacte, el coneixement, el respecte, el contrast i el diàleg entre totes les persones que el configuren, i facilita la creació de xarxes relacionals i de vincles que ajuden a construir un nosaltres necessari per a l'elaboració de respostes col·laboratives i co-participades. A l'àgora es potencien converses que generen "processos en espiral a través d'etapes d'apreciació, acció i reapreciació. La situació única i incerta acaba sent compresa a través de l'intent de canviar-la i canviada a través de l'intent de comprendre-la" (Schön, 1998, p. 126).

Els principis i les característiques bàsiques de la IAP es concreten, en el nostre cas, en tres idees-força que estructuraren i dissenyen l'àgora (Guinot, Ferran & Berasategui, 2017, p. 182):

- La cogeneració del coneixement, a partir d'un context en què els i les agents participants aporten i construeixen conjuntament el problema definit.
- La consideració del procés com a emergent, en construcció permanent. Són elles i ells els que el defineixen a cada moment, i el configuren successivament i escalonadament de manera que cada fita ajuda a definir la següent.
- Respecte a la participació i aportacions de tots els participants, sent conscients del lloc que cadascú ocupa, del seu rol i la seva posició en l'àmbit de la inclusió.

Aquest escenari articulat entorn dels principis de la IAP i les activitats centrals que la mateixa metodologia estructura, es constitueix, en el nostre cas, en un itinerari de treball cíclic de trobades bimensuals de tres hores, en què, a partir de dinàmiques col·laboratives d'identificació i de priorització de problemes, s'ha anat avançant cap a la recerca de solucions i la definició de respostes compartides que es poguessin traslladar a l'experiència professional dels participants a l'àgora.

Per fonamentar-ho, es va constituir un equip motor, en què vam participar membres de la Direcció General de Protecció a la Infància i d'Inclusió Social i de l'equip d'investigació del Departament de Treball Social. La funció principal d'aquest equip ha consistit a liderar i dinamitzar el procés que ajudés a establir una nova governança entre els diversos agents involucrats en l'àmbit de la inclusió social.

## Resultat i discussió. Importància de la facilitació en la Investigació Acció Participativa

En aquest article, volem adduir la importància del paper de les facilitadores en el desenvolupament dels processos de IAP. Efectivament, l'experiència que narrem ha estat molt rica i àmplia pel que fa als resultats obtinguts. No obstant això, volem incidir en el paper que les investigadores-actores hi hem desenvolupat, sense que això suposi restar valor a les aportacions que han fet la resta de participants.

Entenem la facilitació com el procés que genera condicions perquè els actors i les actores puguin reflexionar, dialogar i prendre decisions que es duren a l'acció (Costamagna & Larrea, 2017).

Des d'aquest punt de vista, les investigadores de la Universitat es configuren com el quart agent/actor: a més a més dels professionals d'atenció primària (àmbit municipal), atenció secundària (àmbit foral) i el tercer sector, les investigadores del Departament de Treball Social actuen en el procés assumint accions que considerem que són clau per poder transitar per la ruta definida prèviament:

- La generació d'espais relacionals que afavoreixin la co-construcció orientada a buscar respostes als problemes que s'hagin definit conjuntament.
- La planificació i execució de les accions necessàries per a la consecució dels objectius definits.
- La creació i presentació de marcs conceptuals que situïn, orientin i centrin els debats.
- La sistematització de les aportacions compartides, i el seu retorn i contrast, en retroalimentació amb la resta dels actors i actores participants.

Per al desenvolupament de l'àgora, ha calgut saber on s'ubiquen els nusos i obstacles per millorar les nostres intervencions; identificar els temes sobre els quals cal dialogar; definir quins valors o models cal treballar en comú, i quins cursos d'acció s'han de plantejar i amb quins criteris.

En aquest sentit, una altra tasca fonamental s'ha centrat a delimitar a qui correspon establir aquests criteris comuns, per la qual cosa ha estat important discriminar entre problemes que s'han de resoldre en l'àmbit públic o d'execució de responsabilitat pública, i els que s'han de tractar i resoldre en l'àmbit professional. Aquests últims són els que han tingut cabuda en el procés de treball i de facilitació que hem fet a la Universitat.

Per fer-ho, hem situat la mirada de les converses en les persones que acompanyem en els seus itineraris d'inclusió, superant així les lògiques autoreferencials cap a nosaltres mateixos i les nostres necessitats individuals o institucionals. Això ha permès fer el pas cap a la construcció d'un diàleg sobre com podem ser més capaços de generar pràctiques col·laboratives que permetin millorar l'eficàcia i l'eficiència de la feina per la inclusió social de les persones amb les quals, des d'instàncies diverses (públiques i del tercer sector social), interactuem.

Així, ha estat fonamental articular la nostra acció entorn de quatre qüestions claus:

- a. La construcció dels espais relacionals, l'àgora. Aquesta ha estat la nostra funció principal: dissenyar, elaborar i col·laborar amb la generació d'un espai relacional que sostingui, com si fos un atuell, el contingut de la feina. Teixir la xarxa de complicitats per treballar conjuntament.

En les veus dels participants recollides en l'avaluació feta el desembre del 2018, se subratlla que hem aconseguit articular,



entre totes, un espai “de confiança”, “tècnics i professionals envers el bé comú de les persones més vulnerables”.

- b. La cura dels espais físics. Les trobades s’han desenvolupat a la universitat de Deusto: un lloc “neutral” i bastant accessible a tots els participants. “Bastant”, perquè com que està situat a la capital, els companys i les companyes que treballen a pobles de la província han trobat més dificultats de desplaçament (els temps necessaris s’eixamplen: la trobada de tres hores suposa, amb els desplaçaments, un matí sencer). Una de les veus participants en l’hora ho explica així: “Potser per qui vingui de fora (de Donostia, s’entén), falta proximitat. D’altra banda, les sales i l’edifici són molt adequats”.
- c. Els suports documentals: les actes de les reunions i les memòries de cada trobada, així com els documents de síntesi elaborats. La sistematització de la feina compartida ha estat de dos nivells: un primer nivell de la sistematització consisteix a recollir per escrit el que ha passat a cada trobada. Són actes i memòries de cada trobada. En aquest nivell, és fonamental recollir totes les opinions sense resumir, per tal de fer valer totes les aportacions. El segon nivell de sistematització té com a objectiu avançar cap a l’elaboració d’un document de síntesi. Aquí, la nostra funció ha estat, partint de les memòries elaborades, avançar cap a l’estructuració dels aprenentatges construïts entre tots els participants. En tots dos casos, la valoració de les persones participants dels suports documentals ha estat molt positiva. En diverses de les opinions recollides es resumeix l’argument principal d’aquesta valoració: “Han permès situar-nos cada cop, recordar el que havíem acordat, apuntar el que quedava pendent”; “Les actes i els documents han estat concrets, encara que, de vegades, reflectir l’opinió de tots no fa que sigui tan senzill entendre les conclusions”.
- d. Les dinàmiques de treball. Els processos participatius en els quals s’han de teixir narracions amb moltes veus necessiten dinàmiques adequades, flexibles i adaptades als diferents perfils dels participants. Són dinàmiques que s’han de dissenyar tenint en compte el que s’ha fet, sense perdre l’horitzó que ens hem marcat entre tots i totes. En aquest sentit, els participants valoren positivament les dinàmiques plantejades i assenyalen, fonamentalment, que ajudaven a participar. Tot i així, una de les dificultats que ha tingut aquest procés ha estat una certa inconstància de les persones participants: a cada taller hi podia haver noves incorporacions que substituïen companyes i companys de la mateixa organització, absències per diversos motius, etc. Una de les valoracions que hem recollit esmenta aquesta dificultat: “Les dinàmiques han estat adequades, però el fet que no sempre fóssim les ma-

teixes persones ha fet que, de vegades, no avancéssim. Això es podria evitar si tanquéssim el grup de participants, que sempre vinguessin els mateixos, encara que això suposaria perdre riquesa”.

En definitiva, el nostre paper com a facilitadores ha estat teixir una narració comuna a partir del plantejament de les preguntes rellevants, recollir totes les opinions i sistematitzar els aprenentatges co-construïts, sempre tenint present i tenint cura de l'espai relacional. Certament, així ho han transmès en les valoracions que han fet els participants: “En tot moment han ajudat a reconduir les discussions i a centrar el debat”.

Considerem, per tant, que el diàleg construït en l'espai relacional de l'àgora ens ha possibilitat, com a investigadores, incloure'ns com un agent més, construint accions i perspectives capaces d'incidir en tot allò que passa en l'àmbit de la inclusió social, i permetent, tal com assenyala Fried Schnitman (2000), definir de manera interactiva noves alternatives i fer els ajustos necessaris per donar resposta a la complexitat i a la generació d'oportunitats.

## Conclusions

En aquesta experiència de tres anys com a facilitadores del procés de construcció d'un nou model de governança en l'àmbit de la inclusió social a Guipúscoa, hem treballat en la recerca de sinergies, posant en el focus, en tot moment, en la centralitat de la persona en situació d'exclusió –el nostre client comú–, i en la recerca de bones pràctiques col·laboratives de procediments que generin itineraris d'inclusió en el nostre territori.

La natura complexa, interactiva i dinàmica de les intervencions socials exigeix mirades plurals i evidencia que no és possible el desenvolupament d'una acció professional que se sostingui sobre una única visió (Payne, 1995). D'aquí la importància de construir un treball col·laboratiu entre els diferents agents involucrats en l'atenció en l'àmbit de la inclusió social a Guipúscoa.

D'aquesta manera, la nostra tasca com a facilitadores ha consistit a possibilitar metodològicament la trobada de mirades i sinergies dels diferents agents involucrats, així com elaborar propostes i alternatives que permetin desfer els nusos detectats o superar els obstacles. Per aconseguir-ho, ha estat molt important generar relacions de confiança i acompanyar en el procés de reflexió/acció. De totes aquestes experiències i visions compartides, hem anat elaborant, com a equip investigador, reflexions escrites com una forma de sistematitzar la intervenció que possibiliti dotar de contingut el que s'ha fet i generar coneixement des de l'acció.

Després d'aquest recorregut, considerem que s'obren possibilitats per continuar treballant de manera participativa i col·laborativa que permetin definir altres problemes socials que requereixin alternatives i respostes co-construïdes.

En definitiva, aquesta experiència ens permet constatar que en els processos d'investigació acció participativa, el paper de les actores facilitadores està totalment vinculat al rol de l'investigador, i que aquest rol es legitima des de la confiança que li atorguen la resta d'actors, tal com reivindiquen Costamagna i Larrea (2017, p. 84):

“Els actors facilitadors que els altres actors confiïn que, arribat el moment d'influir, els facilitadors sabran anteposar el relat compartit a la seva veu com a actors. Això significa que el lideratge de l'actor facilitador es desenvoluparà en la mesura que sigui capaç de generar aquesta confiança i mantenir-la en el temps.”

D'altra banda, hem constatat que aquesta experiència legitima la IAP com una metodologia capaç de generar una nova forma de governança, una investigació que construeix i enforteix dinàmiques relacionals i pràctiques de reciprocitat, i que fa possible vincular la investigació en treball social amb la intervenció professional. A més a més, ha permès construir ponts per superar la dicotomia entre un treball social *conceptual* i un altre de *pràctic*, ja que les dues dimensions es retroalimenten i són part d'aquesta disciplina.

Considerem que la implicació i interacció establerta entre totes les actores i actors ens han permès conèixer-nos mútuament, i han generat capacitats col·lectives que han possibilitat deixar enrere posicionaments rígids i poc col·laboratius. Així, des de la nostra experiència com a agents actives en aquest procés, destaquem que la facilitació ha permès construir visions compartides, superar obstacles, consensuar bones pràctiques i també resoldre situacions de conflicte.

Per últim, considerem que un valor afegit a aquesta experiència és que hem estat capaços de dissenyar, de manera col·laborativa, un mapa compartit, que es vol que serveixi per fer un pas més enllà i posar en marxa una experiència pilot, capaç d'aplicar a la quotidianitat tot el que s'ha elaborat, que serveixi per afrontar la realitat de l'exclusió en el nostre territori d'una manera més eficaç i que permeti posar en marxa alternatives concretes i reals per superar els nusos detectats i els problemes. En definitiva, el repte és implementar les bones pràctiques acordades per propiciar un veritable canvi en la manera de treballar els processos inclusius.

Volem acabar aquest article donant les gràcies expressament als i les professionals del tercer sector d'acció social, als i les professionals d'atenció primària dels Ajuntaments Guipúscoa, al SIIS (Centre de Documentació i Estudis de la Fundació Eguía-Careaga de Donostia) i al Departament de Polítiques Socials de la Diputació Foral de Guipúscoa, especialment, a la direcció i als i les professionals del Servei de Protecció a la Dona Victima de Violència Masclista i d'Inclusió Social per la confiança dipositada en l'equip d'investigadores i el treball compartit durant aquest viatge.

## Referències bibliogràfiques

- Aguilar Hendrickson, M. (2014). *Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España*. Madrid: Fundación Foessa.
- Ararteko. (2010). *La situación de los servicios sociales de base en la CAPV. Informe extraordinario del Ararteko al Parlamento Vasco*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko.
- Ararteko. (2016). *La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuesta de mejora*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko.
- Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, 1-2(7-8), 59-77.
- Costamagna, P. y Larrea, M. (2017). *Actores facilitadores del desarrollo territorial*. Donostia/San Sebastián: Instituto Vasco de Competitividad-Fundación Deusto.
- Decret 155/2001, de 30 de juliol, de determinació de funcions en matèria de serveis socials. BOPV. Bilbao, 27 d'agost del 2001, núm. 165.
- Decret 185/2015, de 6 d'octubre, de cartera de prestacions i serveis del Sistema Basc de Serveis Socials. BOPV. Bilbao, 29 d'octubre del 2015, núm. 206.
- Diputació Foral de Guipúscoa, Departament de Polítiques Socials. (2016). *Elkar-Ekin, plan de inclusión social 2016-2020*. Recuperat de [http://www.behagi.eus/files/informes/plan\\_elkar\\_ekin\\_inclusion\\_gipuzkoa\\_2016-2020.pdf](http://www.behagi.eus/files/informes/plan_elkar_ekin_inclusion_gipuzkoa_2016-2020.pdf)
- Fried Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Buenos Aires: Granica.
- Guinot, C., Ferran, A. i Berasategui, A. (2017). La investigación-acción participativa como método para un nuevo modelo de gobernanza en el ámbito de la inclusión en Gipuzkoa. *Zerbitzuan*, 64, 177-188.
- García Roca, J. (2006). Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 19, 197-212.
- IOÉ. Investigación acción participativa: propuesta para un ejercicio activo de la ciudadanía. Recuperat de <https://www.colectivoioe.org/uploads/89050a31b85b9e19068a9beb6db3dec136885013.pdf>
- Karlsen, J. i Larrea, M. (2015). *Desarrollo territorial e investigación-acción: innovación a través del diálogo*. Donostia / San Sebastián: Orkestra, Instituto Vasco de Competitividad; Fundación Deusto.

- Larrion, B., Leturia, F., Zalakain, J. i Zabaleta, N. (2018). Elkar-EKIN: (re) construyendo en común la red de servicios sociales para la inclusión en Gipuzkoa. *Zerbitzuan*, 67, 51-65.
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona: Graó.
- Llei 12/2008, de 5 de desembre, de serveis socials. BOPV. Bilbao, 24 de desembre del 2008, núm. 246.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.
- Schön, D. (1998). *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós.
- SIIS, Centro de Documentación y Estudios. (2015). Reordenación de la red de recursos y programas para la inclusión social en Gipuzkoa. *Zerbitzuan Aldizkaria. Revista de Servicios Sociales*, 59, 5-38.
- White, M. i Epston, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós.
- Zurbriggen, C. i González Lago, M. (2014). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. *Revista de Gestión Pública*, 3(2), 329-361.