

# El treball social amb famílies. Una mirada des de les facilitats i les dificultats

J. Fernández; A. Boixadós; I. De Vicente; M. V. Matulić; J. M<sup>a</sup> Mesquida; P. Rivera; R. M<sup>a</sup> Alegre; E. Chagas; A. Munté; A. Novellas; C. Palacín; B. Parra; V. Quiroga; J. M. Torralba; M. Rico i C. Rimbau<sup>1</sup>

## Resum

El treball social amb les famílies està implicat en el propi desenvolupament de la professió. A partir de les entrevistes realitzades en la fase inicial de l'estudi "El treball social amb famílies", realitzat pel Grup de Recerca i Innovació en Treball social (GRITS) de la Universitat de Barcelona, hem volgut copsar quines dificultats i oportunitats planteja aquest tipus de treball en l'exercici quotidià dels professionals. Els treballadors socials<sup>2</sup> estan satisfets dels resultats del treball amb les famílies i el consideren una important eina de canvi que beneficia l'individu i la comunitat. En aquest article es destaquen elements que poden donar suport a aquest treball i d'altres que el poden dificultar com són les institucionals, els propis treballadors socials i la complexitat de les noves situacions familiars.

**Paraules clau:** Treball social amb famílies, oportunitats, dificultats.

*Per citar l'article:* VVAA. El treball social amb famílies: Una mirada des de les facilitats i les dificultats. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2013, n<sup>o</sup> 198, pàgines 62-71. ISSN 0212-7210.

## Abstract

Social work with families has been always related to the identity of the profession itself. Through interviews conducted in the initial phase of the study "Social work with families," carried out by the Group for Research and Innovation in Social Work (GRITS) of the University of Barcelona, we wanted to understand what were the challenges and opportunities of this type of work in daily professionals' practice. Social workers are satisfied with the results of their work with families and consider it an important tool to promote change that benefits both individuals and communities. In this article we point out several factors that can either facilitate or jeopardize their work due to institutional constraints, social workers themselves and the complexity of new family situations.

**Key words:** Social work with families, opportunities, difficulties.

<sup>1</sup> Docents i investigadors del Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS). jofernandez@ub.edu.

<sup>2</sup> S'utilitza el gènere masculí en sentit genèric per facilitar la lectura.

## Introducció

El paper que ha tingut el treball social amb famílies forma part del propi recorregut històric de la pràctica de la professió. Ja des dels seus inicis, s'ha identificat amb l'atenció a les famílies, ja que són aquestes les que tenen les capacitats per generar canvis. Mary Richmond, pionera del treball social, en la seva obra *Social Diagnosis* (1917) va dedicar un capítol al reconeixement del grup familiar com a element fonamental tant per al diagnòstic com per a la intervenció posterior. També importants representants del model psicosocial del treball social: Hollis (1964), Perlman (1957), Streaun (1978), Towle (1965) i Turner (1996), entre d'altres, identifiquen el treball social amb famílies com un dels elements principals als quals es dirigeix l'acció professional amb objectius de canvi personals.

En diferents societats, l'emergència i l'esdevenir del treball social amb famílies s'ha desenvolupat de forma similar. Al Regne Unit, per exemple, des dels inicis de la professió la intervenció familiar ha estat un dels principals eixos de la identitat professional. John Welshman (1999) identifica el paper fonamental que els treballadors socials van tenir històricament en el trencament de la imatge social negativa que acompanyava les famílies desfavorides. Als Estats Units, cal destacar el paper que va tenir la Family Welfare Association, entitat que va liderar els orígens del treball amb les famílies des de la seva fundació l'any 1911. A l'Amèrica Llatina, el moviment denominat *reconceptualització* va plantejar que

el compromís dels treballadors socials amb el seu context era necessari per al canvi social. Al Seminari de Teresópolis (Brasil, 1970) es va destacar el fet que fenòmens com la desagregació familiar, l'absència de polítiques familiars i la manca d'equipaments domèstics, han de ser la base de l'exercici professional dels treballadors socials. Finalment, en el nostre context, és important esmentar que el treball social amb famílies es va integrar igualment des del naixement de la professió, en les diferents escoles de treball social de tot l'Estat. Gilberman i Schervish (1997) posen de manifest que més del 50% dels treballadors socials realitzen un treball amb famílies en diferents contextos i àmbits d'intervenció.

Aquest article té per finalitat presentar una anàlisi de les principals facilitats i dificultats que comporta el treball social amb les famílies. Aquesta és una de les dimensions centrals identificades i desenvolupades durant l'execució de la fase preliminar d'una recerca que porta per títol *El treball Social amb Famílies*, realitzada pel Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS), del Departament de Treball i Serveis Socials de la Universitat de Barcelona. Amb el desenvolupament d'aquesta investigació es busca afavorir la construcció de coneixement des de i per al mateix treball social.

La investigació es va plantejar des d'una perspectiva qualitativa en el marc de la investigació-acció participativa, ja que hem comptat amb la participació de treballadors socials experts com a col·laboradors en el disseny de la recerca a emprendre. Els professionals implicats varen ser 28,<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Agraïm la col·laboració dels treballadors socials participants en les entrevistes exploratòries i en el seminari de treball posterior pel seu nivell d'implicació, debat participatiu i aportacions que han permès aprofundir en els resultats obtinguts en la fase inicial de la recerca.

als quals se'ls va realitzar entrevistes<sup>4</sup> en profunditat i amb els que es va fer un seminari un cop obtingudes les dades preliminars. Aquest seminari pretenia extreure els elements principals per donar continuïtat a la recerca que parteix d'una proposta descriptiva i explicativa de caràcter transversal utilitzant una metodologia mixta quantitativa i qualitativa. Els resultats preliminars obtinguts van ser presentats al IX Congrés estatal de facultats de treball social (Jaén, 2012) i en la Joint World Conference on Social Work and Social Development (Estocolm, 2012).

Entre les diferents categories d'anàlisi de la recerca preliminar, presentem les principals facilitats i dificultats identificades pels professionals a l'hora de dur a terme el treball social amb famílies. Per a la presentació hem estructurat el contingut seguint alguns aspectes que els participants han assenyalat com a facilitadors i dificultadors del treball social amb famílies, com són: el marc institucional, el propi professional treballador social i la naturalesa del mateix treball social amb les famílies.

### Facilitats i dificultats del treball social amb famílies

#### *El marc institucional*

El marc institucional representa un aspecte determinant a l'hora d'identificar facilitats i dificultats en el treball social amb famílies. Com diu Teresa Rossell (1987), en qualsevol marc institucional el treballador social ha d'acceptar límits i condicionaments a l'ampli ventall de possibilitats

que tota professió pot oferir. Aquests condicionaments institucionals, motivats per la finalitat del servei, els recursos de què disposa i altres aspectes, influiran en els models d'atenció. En tot cas, aquesta influència no arriba a inhibir o distorsionar plenament l'essència del vincle entre els professionals i els usuaris. El marc institucional assenyalava uns límits, però també un camp de moviment per als professionals. Es transforma en una facilitat quan els propis objectius de la institució coincideixen i es valora la necessitat de treballar amb les famílies, i alhora la institució confia en els professionals com a tècnics.

■ **El marc institucional assenyalava uns límits, però també un camp de moviment per als professionals. Es transforma en una facilitat quan els propis objectius de la institució coincideixen i es valora la necessitat de treballar amb les famílies, i alhora la institució confia en els professionals com a tècnics.**

Tot seguit presentem dues dimensions centrals del marc institucional: el ritme de treball actual que afronta el treballador social, i la dinàmica dels equips i les xarxes de treball amb les que es relaciona professionalment.

Els professionals entrevistats posen de manifest una insatisfacció professional creixent derivada de la manca de temps,

<sup>4</sup> Incorporarem alguna cita textual d'aquestes entrevistes dels participants amb la sigla TS (treballador/a social).

l'excés de treball i la urgència amb què moltes vegades s'ha d'intervenir. En aquests casos el recurs que es reivindica és el temps, i els professionals es refereixen a dinàmiques que s'identifiquen amb els estils de treball orientats a la maximització de resultats, tal com estableixen els principis neoliberals imperants. Segons Irene De Vicente (2012), la burocratització i la sobrecàrrega de les tasques administratives poden produir efectes no desitjats en el professional, com són la desmotivació, l'anquilosament professional (o fre per fer tasques més creatives i / o reflexives) i la manca d'implicació.

La pressió també apareix com una dificultat. Molts participants manifesten passar o haver passat per situacions de molt estrès. Com explica Isca Salzberger, "el treball social suporta pressions de diferent origen, però les pressions més difícils de suportar, que fan el treball social tan susceptible a les demandes no raonables d'altres persones, provenen de si mateix" (1970: 160). D'altra banda, el volum creixent de treball obliga a administrar el temps i altres recursos, prioritza la urgència i posa en risc un model d'atenció que havia de regir tenint presents criteris d'universalitat i qualitat.

Les organitzacions atorguen als professionals unes funcions determinades que algunes vegades entren en col·lisió amb les seves expectatives i valors. Es posa de ma-

nifest que sovint la intervenció es limita a fer contenció i deixa de banda la comprensió i l'acompanyament en relació amb les situacions socials que presenten les famílies. També s'ha fet esment de la necessitat de retrobar-se amb una de les funcions més valuoses de la professió: convertir-se en portaveus i agents de denúncia social davant les problemàtiques i situacions ateses des dels serveis (Barbero, M.: 2007) i, com diu C. Puig (2008), ser proactius en les propostes i processos de canvi que es despleguen des de les mateixes organitzacions.

La majoria dels professionals entrevistats parlen del treball en equip i reconeixen les dificultats que comporta. Villa i Poblete, fent referència a aquestes dificultats, afirmen que és una competència professional complexa que integra altres dimensions i que suposa pensar de manera analítica, sistemàtica, reflexiva i crítica. Alhora obliga a administrar el temps de treball i les reunions, com també a participar tant en la presa de decisions com en la gestió d'objectius i projectes (Villa i Poblete, 2007: 140).

Les persones participants expliquen que l'aportació del treballador social a l'equip fa referència al plantejament dels objectius i les estratègies d'intervenció amb les famílies. Igualment, manifesten la importància que, en el treball amb les famílies, tots els professionals comparteixin un mateix objectiu quan es treballa en equip. Formar part d'un equip de treball amb altres professionals pot ajudar a fomentar la percepció de suport i reforç, que alhora suposa una oportunitat d'aprenentatge que permet créixer i avançar. El treball en equip aporta diversos beneficis als profes-

■ **Les organitzacions atorguen als professionals unes funcions determinades que algunes vegades entren en col·lisió amb les seves expectatives i valors.**

sionals: la complementarietat en les funcions dels seus membres, així com la possibilitat d'abordar la tasca des d'una perspectiva més integral (Rossell, T.: 1999).

Per als treballadors socials, el treball en equip amb altres àrees de coneixement suposa, en primer lloc, un sentiment de valoració i respecte quan hi ha reconeixement per part de la institució i dels companys de feina, cosa que facilita el desenvolupament de nous projectes. I en segon lloc, suposa una sensació de frustració quan hi ha una manca de reconeixement de la seva professió per part de professionals d'altres àrees de coneixement. Per als entrevistats, això últim és perquè els professionals d'altres àrees que treballen en els sistemes i serveis de benestar resulten ser un grup més ampli que el dels treballadors socials.<sup>5</sup> Aquest tipus de situacions implica la necessitat de defensar constantment el terreny professional.

Respecte del treball en xarxa emergeix una important dificultat per als treballadors socials entrevistats. Segons ells, les xarxes on es situa la seva acció laboral representen sistemes descoordinats, de vegades insuficients, algunes vegades redundants, i sovint poc eficaços. El treball en xarxa requereix una complementarietat i una visió conjunta entre els serveis i professionals implicats.

Tal com afirma Ramon Ubieto (2005), des del punt de vista metodològic és del tot necessari pensar en l'articulació dels sabers de les diferents disciplines que intervenen (socials, clíniques, educatives, jurídiques) com un requisit bàsic per abor-

dar problemàtiques multicausals i que en la doble vessant individual i col·lectiva es presenti aquesta interdisciplinarietat.

És evident que això té els seus límits i que en determinades fases del procés l'intercanvi d'idees pot ser molt enriquidor i amb menys limitacions. No obstant això, quan es tracta d'implementar tàctiques d'acció cada disciplina estableix les seves possibilitats i els seus límits, diferenciant respecte al marc d'actuació. Igualment, els treballadors/es socials destaquen els avantatges que suposa implementar xarxes de comunicació i suport entre serveis i professionals per intervenir amb clau de qualitat en les famílies.

Treballar en equip i treballar en xarxa porta implícit la funció de coordinació. En termes de coordinació entre professionals, es fa referència tant a la necessitat d'una coordinació entre institucions, entre professionals d'un mateix servei i entre el col·lectiu de treballadors socials. Tal com ens recorden M. Assumpció Martínez *et al.*, "la coordinació és una interacció en la qual dos o més grups o individus treballen junts de manera que els seus esforços es conjuguen i eviten duplicitat" (1996: 272) (...). També veiem com per a V. Coulshed aquest és un procés que implica la transmissió d'informació entre llocs de treball i persones per assegurar que els esforços, els recursos, la política i els procediments quedin equilibrats dins d'una organització i també amb els sistemes externs amb els quals interactuen i/o comparteixen feina (1998: 148). En relació amb aquest tema, tot seguit podem veure:

<sup>5</sup> Per exemple les infermeres i els metges en els sistemes de salut o els juristes i educadors en els sistemes vinculats a la justícia.

*“Algunes vegades hi ha moltes institucions, i una xarxa molt extensa d’institucions i professionals que treballem amb el mateix problema, i algunes vegades els esforços no estan units o no estan ben coordinats” (TS 21)*

### **El professional treballador social**

Un dels aspectes més importants identificats pels professionals entrevistats fa referència al fet que moltes de les possibles millores a realitzar en l'àmbit laboral depenen de la seva pròpia gestió i motivació individual. Es fa esment d'una frustració que té origen en la distància existent entre les funcions professionals desitjades i les realitzades. Això pot tenir a veure tant amb el que demana el servei, com amb el posicionament d'aquest professional.

Es tracta de qüestions que tenen a veure amb la identitat professional. Com indiquen De Vicente i Matulic, actualment estem assistint a l'anomenada *crisi d'identitat professional* dels treballadors socials, fet marcat per la pèrdua dels valors essencials que ha caracteritzat la professió (2011: 55). Es considera que la identitat fa referència a una manera de “ser”, a uns trets i característiques pròpies, a comportaments, valors, és a dir, a tot un conjunt de trets distintius que donen particularitat i caracteritzen els que exerceixen com a treballadors/es socials, ja que tot el que ens descriu ens defineix com a col·lectiu. Però tampoc podem obviar que al seu torn també ens separa dels que no som. Ens definim en comparació “amb”, ens definim en funció de la feina que fem i de les persones amb les quals ens relacionem (2011: 56).

Com diu E. Molleda, els discursos compartits en la institució tenen certa inèrcia,

■ **Com diu E. Molleda per al treballador social és important conèixer el lloc que ocupa en aquesta institució i les funcions que s'espera que exerceixi i com comportar-se davant de la indefinició, incertesa i variabilitat d'aquestes.**

però també és un discurs viu, obert a les aportacions dels seus membres i amb un caràcter performatiu que produeix efectes en les pràctiques de les pròpies institucions (2012: 292). Segons l'autora, per al treballador social és important conèixer el lloc que ocupa en aquesta institució i les funcions que s'espera que exerceixi i com comportar-se davant de la indefinició, incertesa i variabilitat d'aquestes (2012: 221).

La motivació és un element fonamental per al desenvolupament de la professió, perquè determina el nivell d'implicació i satisfacció en la feina feta. Segons Manuel Barbero, les possibilitats de satisfacció dependrien de les disposicions del propi professional (2007: 61). En aquesta línia, diversos autors destaquen la importància de la relació d'ajuda en la pràctica professional i el paper actiu que les persones haurien de tenir en aquest procés (Zamanillo, T. i Gaitán, L.: 1991) (De Robertis, C.: 2003 i Puig, C.: 2008). És important treballar en l'àmbit relacional, situar la família i les xarxes socials amb els recursos clau, ja que poden proporcionar relacions significatives al subjecte, fet que fa prevaler tot allò afectiu i emocional, juntament amb l'intercanvi mutu d'accions a través de processos i comunicacions (Ovejás, Ch.: 2007).

Es valora com a facilitat la motivació i responsabilitat del propi professional a mantenir una formació continuada, que li permeti conèixer els canvis socials i culturals de la població i el territori amb els quals treballa. Es manifesta la importància de rebre formació contínua especialitzada en el treball social amb famílies a càrrec de la mateixa organització. En aquest sentit, la llei de serveis socials de Catalunya fa referència a la importància de la formació dels professionals, així com de la responsabilitat que tenen les organitzacions de dur-les a terme (Llei 12/2007, art. 80).

### *El treball social amb les famílies*

Pamela Trevithick, en referència al que representa un “dificultat”, considerava que la idiosincràsia i el comportament irritant d’algunes famílies és un exemple d’una dificultat que ha de suportar i tolerar (2006: 79), i la nostra investigació confirma que sovint les característiques d’aquestes famílies són considerades una mena de complicació afegida que fa més complexa la intervenció dels professionals.

Per altra banda, treballar amb un conjunt de persones demana un esforç addicional si ho comparem amb la intervenció que realitzem amb un subjecte individualment. En aquest sentit, per als professionals entrevistats, més enllà dels costos valorats en temps i energia, els resultats en aquest tipus d’intervenció tendeixen a ser més amplis i evidents, és a dir, l’impacte de les nostres accions és més gran quan treballem amb tot el grup familiar.

A més, per a la majoria dels entrevistats, la intervenció amb famílies té com a gran condicionant la mateixa motivació dels seus integrants, fet imprescindible per

aconseguir un bon nivell d’implicació que garanteixi l’emergència de processos de canvi.

Tot i així és important destacar que, com assenyala Josefa Cardona, el més important és definir el context d’intervenció que ha de ser el fruit d’un acord explícit, en què es treballa durant un període de temps determinat per aconseguir els objectius identificats pel sistema i amb un procediment conegut i acceptat pel propi sistema que és la família i el treballador social en el marc d’un servei (Cardona i Campos, 2009: 20). Sovint el treballador social està més centrat en el que ell vol que faci la família que en el que la família desitja realment. Des d’aquesta perspectiva, i com a oportunitats del treball social amb les famílies, els participants destaquen la importància que els professionals siguin facilitadors dels seus canvis, es a dir, que facilitin el creixement personal. A través de les accions d’acompanyament i suport, es promou y ahora es genera un context d’intervenció on els integrants són els veritables protagonistes de les seves vides. Que les famílies cooperin i s’impliquin en el seu propi procés de millora és important i es valora com a facilitat per al treball del professional.

L’habilitat del professional per saber buscar els recursos socials reals representa una facilitat manifesta en el treball amb famílies. Com diu Ovejas, la intervenció professional requereix potenciar els recursos personals, humans i socials, i el desenvolupament de xarxes socials i del teixit social són elements claus en la identificació i resolució dels problemes i en la integració social (2007). Així ho recull l’expressió textual següent:

*“Un bon professional ha de saber per on són els recursos socials, no els escrits sinó els reals, en aquests moments, molt més, quan s’ha retallat quasi tot” (S12)*

■ **Els canvis socials que han transformat la pròpia institució familiar incrementen la percepció de dificultat. En molts casos no hi ha una xarxa de suport, i aquest fet fa que els professionals hagin de fer front a l’atenció de necessitats de les persones, moltes de les quals estaven abans cobertes per la pròpia xarxa social.**

Els canvis socials que han transformat la pròpia institució familiar incrementen la percepció de dificultat. En molts casos no hi ha una xarxa de suport, i aquest fet fa que els professionals hagin de fer front a l’atenció de necessitats de les persones, moltes de les quals estaven abans cobertes per la pròpia xarxa social. Les nostres societats postmodernes s’han fet complexes presentant diversos fenòmens caracteritzats pel canvi: les noves estructures familiars, l’envelliment progressiu de la població, la diversitat cultural o els complexos processos d’exclusió social, són una mostra d’aquesta situació. “El S. XXI presenta així un ventall que ha desplegat diverses realitats manifestes mitjançant necessitats potencials i emergents. (...) Hem de centrar l’atenció en les respostes professionals que s’han implementat des del treball social davant aquestes realitats complexes” (De Vicente i Matulic, 2011: 55).

Les participants han fet esment de la

diversitat cultural com a origen d’un altre tipus de dificultat, ja que la manca de coneixement de la llengua, o la distància cultural en relació a tot allò que fa referència a la comunicació, constitueixen una barreira interpersonal que cal superar si es vol connectar amb les emocions dels altres. I no només s’estan referint a tot el que es fa amb l’objectiu de minimitzar les conseqüències de les diferències culturals, sinó també a la dificultat de treballar amb famílies immigrants en situació d’irregularitat, ateses les limitacions d’intervenció inherents a aquesta circumstància. I també aquí considerem que les persones entrevistades estan fent alguna cosa més que enunciar un problema. Treballar a favor de les persones migrants, i en general a favor de qualsevol col·lectiu que presenti característiques diferents a les del grup majoritari, ens obliga a posar en marxa estratègies que facilitin l’enteniment i el respecte. En relació al context actual es presenta l’afirmació següent:

*“... tú com a treballador social pots tenir molt clar com facilitar-li el camí a una persona i pots tenir els teus recursos personals per fer-ho possible i les teves estratègies i pots haver aprofundit i haver estudiat mil formacions per aquest camí, inclòs el context de control social potser... i saber com minimitzar-lo, però tot i que siguis capaç en un moment donat de minimitzar-ho sempre hi és present, i és un context que tu tampoc com a professional no ets capaç de canviar.” (TS 26)*

## Consideracions finals

La intervenció social amb famílies constitueix una pràctica molt arrelada en la professió que és percebuda pels treballa-



dors/es socials com a pròpia de la professió. Tal com diu C. Milián (2004), el treballador social és el professional de referència per a les famílies.

En aquest article hem fet una mirada al treball social amb famílies des de les facilitats i les dificultats. Les característiques del marc institucional, dels professionals i del mateix treball social amb famílies es poden considerar elements explicatius tant de les facilitats com de les dificultats. Hem cregut interessant compartir aquests resultats valorant la utilitat que poden tenir per als treballadors socials com a elements de reflexió.

En el marc institucional les principals dificultats se centren en la sobrecàrrega de treball, en les dinàmiques d'equip i en les xarxes de treball amb les quals es relacionen els professionals participants. La pressió de treball genera insatisfacció i qüestiona els valors inherents en la professió. Es fan intervencions residuals que posen en risc un model d'atenció integral i de qualitat. Alguns participants manifesten que quan la institució reconeix el treball social amb les famílies es genera una major confiança en els professionals i es millora la seva atenció.

La complexitat de les situacions familiars que es treballen des dels diversos àmbits de

la intervenció social es converteix en element de pressió, però també en element que afavoreix el reconeixement de la professió i la implicació amb les altres disciplines. Formar part d'un equip de treball i treballar en xarxa amb altres serveis implicats ajuda a sentir-se recolzats i genera sinergies positives que afavoreixen una atenció coordinada i integral amb les famílies ateses.

Algunes reflexions també ens mostren les dificultats que es troben els professionals per aconseguir la implicació familiar en els processos de millora. De vegades per la manca de voluntat de la família i d'altres per l'habilitat del professional en trobar els recursos adients per a les famílies. La major complexitat i dificultat es presenta en treballar amb les famílies immigrants quan la seva situació legal, sense tenir papers, els impedeix poder utilitzar els recursos establerts.

Finalment convé destacar que un dels aspectes identificats pels professionals entrevistats està relacionat amb el fet que les possibles millores en l'àmbit laboral depenen de la seva pròpia gestió i de la motivació individual. Aquest aspecte ens fa reflexionar sobre el paper fonamental que té la identitat professional en la pràctica del treball social davant d'una realitat complexa que canvia sense parar.

## Bibliografia

- BARBERO, M.; FEU, M. i VILBROD, A. *La identidad inquieta de los trabajadores sociales*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2007. ISBN 978-84-690-6499-3.
- CARDONA, J. i CAMPO VIDAL, F. “Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema”, en *Portularia*, núm. 2, vol. XI (2009). Huelva: Universidad de Huelva, Facultad de Trabajo Social. Pàg. 17-35. ISSN 1578-0236.
- COULSHED, V. *La gestión del trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1998. ISBN 9788449305733.
- DE ROBERTIS, C. *Fundamentos del Trabajo Social*. València: Nau Llibres, 2003. ISBN 84-7642-695-X.
- DE VICENTE, I. i MATULIC, V. “La contribución de la supervisión educativa a la construcción de la identidad profesional en trabajo social”, en *Servicios Sociales y Política Social*, núm. 96 (2011). Madrid: Consejo General del Trabajo Social. Pàg. 53-66. ISSN 1130-7633.
- DE VICENTE, I. “La supervisión profesional. Más allá de la suma de oportunidades”, en FOMBUENA, J. *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. València: Nau llibres, 2012. Pàg. 171-190. ISBN 978-84-7642-842-9.
- GIBELMAN, M. i SCHERVISH, PH. *Who we are: A second look*. Washington DC: NASW Press, 1997. ISBN 087-101-225-1.
- HOLLIS, F. (1964). *Casework: A Psychosocial Therapy*. Nova York: McGraw Hill, 1964. Higher Education. ISBN 978-0-07290-179-5.
- LLEI 12/2007, d’11 d’octubre, de serveis socials de Catalunya (DOGC núm. 4990 del 18/10/2007).
- MARTINEZ, M. A.; MIRAPERCEVAL, M<sup>a</sup> T. i REDERO, H. “Coordinación de los Servicios Sociales”, en ALEMAN, M<sup>a</sup> del Carmen y GARCÉS, J. *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A., 1996. Pàg. 271-300. ISBN 8432309079.
- MILLÁN, C. “Com comunicar males notícies. Actuació segons un protocol”, en *RTS*, núm. 174 (2004). Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Pàg. 6-25. ISBN 978-84-690-6499-3.
- MOLLEDA, E. “Las instituciones del trabajo social”, en FOMBUENA, J. *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. València: Nau llibres, 2012. Pàg. 209 -226. ISBN 978-84-7642-842-9.
- OVEJAS, L. “Ayudar a ayudarse a sí mismo”, en *Servicios Sociales y Política Social*, núm. 78 (2007). Madrid: Consejo General del Trabajo Social. Pàg. 103-120. ISSN 1130- 7633.
- PERLMAN, HH. *Social Casework: A Problem-Solving Process*. University of Chicago, 1957. ISBN 978-0-22666-033-2.
- PUIG, C. “La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo”, en *Servicios Sociales y Política Social*, núm. 82 (2008). Madrid: Consejo General del Trabajo Social. Pàg. 9-28. ISSN 1130- 7633
- RICHMOND, M. E. *Social Diagnosis*. Nova York: Russell Sage Foundation, 1917. ISBN 978-0-87154-703-3
- ROSSELL, T. “El equipo interdisciplinario”, en *Servicios Sociales y Política Social*, núm. 46 (1999). Madrid: Consejo General del Trabajo Social. Pàg. 9-20. ISSN 1130- 7633
- ROSSELL, T. *L’entrevista en el treball social*. Barcelona: Euge, 1987. ISBN 8-47279-305-2
- SALSBERGER-WITTEMBERG, I. *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Buenos Aires: Amorrortu editores, 1970. ISBN 978-9-50518-415-6.
- STREAN, H. *Psychoanalytic theory and social work practice*. Nova York: The free pres NY. Sage publications, 1978. ISBN 978-0-02932-220-8.
- TOWLE, Ch. *Common human Needs*. Nova York: National association of social Work, 1965. ISBN 978-0-87101-154-1.
- TURNER, F. J. *Social work treatment: interlocking theoretical approaches*. Nova York: Sage Ed., 1996. [4a edició] ISBN 0-684-82994-0.
- TREVITHICK, P. *Habilidades de Comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea, S.A., 2006. ISBN 9788427714038.
- UBIETO, R. “La actualidad del trabajo en red”, en *Full informatiu COPC*, núm. 177 (2005). Barcelona: Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya. ISSN 0122-4328.
- VILLA, A. i POBLETE, M. *Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Bilbao: Universidad de Deusto, 2007. ISSN 1138-414X.
- WELSHMAN, J. “The Social History of Social Work: The Issue of the ‘Problem Family’, 1940-70”, en *British Journal of Social Work*, vol. 29/3 (1999). Pàg. 457-476.
- ZAMANILLO, T. i GAITÁN, L. *Para comprender el trabajo social*. Madrid: Verbo Divino, 1991. ISBN 9788471516473.