ISSN 2529-9824

Artículo de Investigación

Prácticas reflexivas, narrativas de profesionales del Trabajo Social

Narratives of Social Work professionals from reflective practices

Paula Leiva Sandoval: Universidad de las Américas, Chile. Universidad Rovira i Virgili, España. peliva@udla.cl ; paula.leiva@estudiants.urv.cat

Fecha de Recepción: 16/12/2024

Fecha de Aceptación: 18/01/2025

Fecha de Publicación: 23/01/2025

Cómo citar el artículo

Leiva Sandoval, P. (2025). Prácticas reflexivas, narrativas de profesionales del Trabajo Social. [Reflective practices, narratives of Social Work professionals]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-22. https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1336

Resumen

Introducción: El artículo aborda la importancia de la reflexión sobre la práctica y las narrativas de los trabajadores sociales entrevistados en la investigación doctoral de la autora. El objetivo fue identificar los imaginarios sociales asociados con la práctica reflexiva de los trabajadores sociales en intervención directa y el significado que estos le otorgan. **Metodología:** Se empleó una metodología cualitativa descriptiva, utilizando entrevistas en profundidad y grupos focales. El análisis se centró en las narrativas de los profesionales, que fueron categorizadas mediante Atlas Ti, un software de análisis cualitativo que facilitó la obtención de resultados y conclusiones. **Resultados:** Los relatos abordan la reflexión sobre la práctica profesional, destacando experiencias con clientes, dilemas éticos, colaboración interdisciplinaria, defensa de derechos y autocuidado. Se resalta la importancia de la colaboración interdisciplinaria, la comunicación efectiva y la coordinación entre profesionales para ofrecer una atención integral centrada en la persona. **Discusión:** Se subraya la relevancia del autocuidado y el bienestar profesional, destacando estrategias para mantener la salud y la resiliencia en un trabajo exigente. Las narrativas también promueven la reflexión sobre el aprendizaje continuo y el crecimiento personal y profesional en un entorno desafiante. **Conclusiones:** Las narrativas de los trabajadores sociales ofrecen una perspectiva valiosa sobre el campo profesional, promoviendo la reflexión sobre las prácticas profesionales, el aprendizaje continuo y la adaptación a los contextos diversos que desafían su labor cotidiana.

Palabras clave: Prácticas reflexivas; Narrativas profesionales; Trabajo Social; Intervención social; Acción profesional; Interdisciplina; Colaboración; Equipo reflexivo.

Abstract
Introduction: This presentation addresses the importance of reflecting on practice and the narratives of social workers interviewed in the author's doctoral research. The aim was to identify the social imaginaries of reflective practice in social workers involved in direct intervention and the meaning they assign to it. **Methodology:** A qualitative descriptive methodology was used, employing in-depth interviews and focus groups. The analysis focused on the professionals' narratives, which were categorized using Atlas Ti, a qualitative analysis software tool that facilitated obtaining results and conclusions. **Results:** The narratives address reflections on professional practice, highlighting experiences with clients, ethical dilemmas, interdisciplinary collaboration, advocacy, and self-care. The importance of interdisciplinary collaboration, effective communication, and coordination among professionals for providing person-centered, integrated care is emphasized. **Discussion:** The relevance of self-care and professional well-being is emphasized, highlighting strategies for maintaining health and resilience in a demanding job. The narratives also promote reflection on continuous learning and personal and professional growth in a challenging environment. **Conclusions:** The narratives of social workers offer valuable insights into the profession, promoting reflection on professional practices, continuous learning, and adaptation to diverse contexts that challenge their daily work.

Keywords: Reflective practices; Professional narratives; Social work; Social intervention; professional action; Interdiscipline; Collaboration; Reflective team.

1. Introducción

Sin duda la labor profesional de los trabajadores sociales se realiza en contextos de alta exigibilidad y tensión. El tipo de problemáticas atendidas, así como la urgencia con la que son requeridas las respuestas y resultados en los procesos de intervención social, dejan pocos espacios para que los equipos de profesionales dispongan de tiempo, para revisar en profundidad el quehacer y analizar en detalle las decisiones profesionales que se deben tomar.

Dada la complejidad de la realidad social, se hace necesario generar espacios de reflexión de la práctica profesional, para identificar aquellos aspectos que son factibles de mejorar en el ejercicio profesional o bien mantener procedimientos o acciones que dan buenos resultados, que pueden ser replicados al modo de una "buena práctica", por el propio equipo o por otros grupos de profesionales que pudieran requerir referencias para una actuación futura. En este sentido, es relevante realizar una investigación social sobre las prácticas reflexivas que desarrollan los trabajadores sociales chilenos, para revisar en profundidad los diversos desafíos y dilemas profesionales, que requieren una atención detallada y un análisis cuidadoso. La reflexión en la práctica profesional es muy relevante para el desarrollo y la mejora continua de la labor del trabajador social, ya que permite una comprensión más profunda de las dinámicas sociales, culturales y políticas que influyen en su trabajo.

Sin embargo, en el contexto chileno, esta dimensión de la práctica profesional puede estar sujeta a diversas limitaciones y obstáculos que afectan su efectividad y su integración en el ejercicio cotidiano. Dado lo anterior, es posible mencionar algunos de los elementos clave que constituyen el problema de investigación que se aborda en esta ponencia, que podrían responder a una falta o débil cultura reflexiva arraigada en los profesionales, que se manifiesta en una falta de tiempo dedicado a la reflexión, escasez de recursos o un entorno laboral que no promueve la autoevaluación y el aprendizaje continuo.

Es así como, el quehacer profesional presenta desafíos únicos dada la complejidad de las problemáticas sociales atendidas, la presión por resultados inmediatos, la burocracia institucional o la falta de apoyo institucional para el desarrollo profesional, se presentan como obstaculizadores de la reflexión del quehacer. Por otra parte, la capacidad de reflexionar la práctica se debiera desarrollar en el momento de la formación profesional.

Aun cuando los planes de formación, especialmente en Trabajo Social, plantean el desafío de desarrollar en los estudiantes la capacidad reflexiva y crítica, una vez egresados y situados en los campos profesionales concentran su labor en actividades prácticas, dejando breves espacios para pensar dicho quehacer, viendo limitadas las posibilidades de crear o mejorar las prácticas. Por tanto, "La reflexión desde la acción es central para el arte a través del cual, algunas veces, los profesionales hacen frente a las molestas situaciones 'divergentes' de la práctica" (Martín, 2014). Es decir, cobra relevancia la reflexión de la práctica, para abordar aquellas situaciones críticas que inciden en los resultados o en el proceso mismo de la intervención social.

Junto a lo anterior, es posible afirmar que la ausencia o limitación de las prácticas reflexivas podría tener consecuencias directas en la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores sociales. La falta de reflexión podría llevar a intervenciones menos informadas, decisiones menos éticas o una menor capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios. Por otra parte, la reflexión de la práctica favorece la construcción de conocimiento nuevo, ligado al quehacer del Trabajo Social. El no disponer de instancias de reflexión limita entonces el desarrollo de la disciplina y la posibilidad de áreas de mejora y el desarrollo de estrategias efectivas para la intervención en lo social, en miras de mejorar la calidad de los servicios prestados y promover el desarrollo profesional en el campo del trabajo social en Chile.

En este contexto, es que esta ponencia aborda los resultados de una investigación de carácter cualitativo- descriptivo, desarrollada en el marco de estudio doctorales en Trabajo Social de la Universidad Rovira i Virgili, que se planteó el propósito de reconocer cuáles son los espacios de reflexión del quehacer del que disponen los y las trabajadores sociales, y cuáles son los temas que surgen de dicha reflexión, en el sentido de identificar qué aspectos de la actuación profesional son los que exigen o requieren la profundización y problematización de las diversas situaciones a abordar, de tal forma que las respuestas o propuestas de trabajo que se desarrollen, se basen en esa reflexión, dando paso a intervenciones sociales situadas.

2. Objetivos

En el ámbito del trabajo social, la práctica reflexiva se constituye en un componente muy importante para el desarrollo profesional y la calidad de la intervención social. La capacidad de reflexionar sobre la propia práctica permite a las trabajadoras y los trabajadores sociales analizar críticamente sus experiencias, tomar decisiones informadas y adaptar sus métodos para mejorar su eficacia.

Sin embargo, los imaginarios sociales que rodean esta práctica y el significado que los profesionales le otorgan pueden variar considerablemente. Este estudio se propone explorar estos imaginarios y significados, así como identificar los factores que facilitan o dificultan la reflexión en el ejercicio profesional. A través de los objetivos general y específicos, se busca profundizar en la comprensión de cómo los profesionales del trabajo social perciben y practican la reflexión en su quehacer diario.

Es así como, los objetivos que se planteó la investigación a la que hace referencia esta ponencia son los siguientes:

Objetivo general

- Identificar los imaginarios sociales de la práctica reflexiva, de las trabajadoras y trabajadores sociales, que se desempeñan en la intervención social directa, y el significado que le otorgan a dicha reflexión.

Objetivos específicos

- Identificar los imaginarios sociales y significados que los profesionales le otorgan a la reflexión de su quehacer.

- Determinar y examinar las instancias que los profesionales disponen para reflexionar su quehacer.

- Identificar los aspectos favorecedores del ejercicio reflexivo en la actuación del profesional del trabajo social.

- Identificar los obstaculizadores del ejercicio reflexivo en la actuación profesional, de las trabajadoras y los trabajadores sociales.

- Comprobar si la supervisión externa o el acompañamiento entre pares son favorecedores de la reflexión profesional.

Con estos objetivos de investigación, se espera lograr una comprensión profunda y detallada de cómo las trabajadoras y los trabajadores sociales perciben y valoran la práctica reflexiva en su quehacer profesional. Este estudio ofrecerá una perspectiva que podrá guiar el desarrollo de estrategias y políticas que mejoren la práctica reflexiva, con el objetivo último de fortalecer la calidad de las intervenciones sociales y el desarrollo profesional de quienes se dedican a esta labor.

2. Marco Teórico

Tal como se señaló en la introducción y en los objetivos, esta investigación se centró en los imaginarios sociales, que las y los profesionales trabajadores sociales poseen respecto de las prácticas reflexivas que desarrollan o no, en el campo de la intervención social directa. Resultó importante recoger la opinión de los trabajadores sociales respecto a la consideración de la reflexión como parte integrante de la labor profesional.

La realidad de la formación profesional del Trabajo Social en Chile, presenta algunas particularidades. Mucho se ha señalado que la diferencia entre la formación técnica, que se imparte en centros de formación técnica que no otorgan grado y la formación profesional que se imparte en instituciones de educación superior, radica en que este último de tipo formación, despliega entre sus herramientas y atributos profesionales, la capacidad de reflexión y análisis crítico de la realidad y los fenómenos sociales, particularmente en las profesiones ligadas a las ciencias sociales.

Por tanto, a la base del desempeño de los trabajadores sociales, se considera la reflexión como un elemento fundamental para el ejercicio profesional.

En esta investigación, se pretendió recoger justamente, cuál era la idea (imaginario) y el sentido que los profesionales le otorgaban a la reflexión de su quehacer. El imaginario social, es un concepto acuñado por Cornelius Castoriadis, ampliamente desarrollado y discutido principalmente en las ciencias sociales, y se concibe como una herramienta de interpretación y conocimiento de la realidad social, desde la perspectiva de los sujetos. "El concepto de imaginario social permite hacerse a ricas lecturas de lo social al ofrecer interesantes elementos de juicio y análisis, sin que por ello se sacrifique el rigor conceptual o metodológico" (García, 2019, p. 3).

Es importante señalar que abordar los imaginarios sociales de los profesionales y los sentidos que estos le atribuyen a la reflexión de su quehacer, permitiría poner en valor los cuestionamientos e inquietudes que los propios sujetos, expresan desde su práctica profesional, lo que se constituyó en un ejercicio reflexivo que permitiría arribar a nuevas perspectivas del hacer y ser profesional. De esta forma, la investigación en sí, se planteó generar justamente una instancia de reflexión de la actuación profesional, invitando a los profesionales que fueron entrevistados, a participar de una instancia que favoreció una mirada analítica de su propia actuación profesional, lo que generó mucho interés en quienes participaron de las primeras experiencias del trabajo de campo, valorando especialmente la posibilidad de hacer un alto en las labores cotidianas y permitirse contar con un espacio para revisar, cuestionar y proyectar la acción profesional. Este solo hecho ha generado nuevas miradas del rol profesional, nuevas consideraciones y estrategias metodológicas y nuevas perspectivas de la labor profesional.

Es importante reforzar lo comentado respecto a la reflexión y el hecho que las profesiones dispongan formalmente de espacios para ello, no sólo para el desarrollo de intervenciones pertinentes, sino también para disponerse a la generación de conocimiento, que provenga de la práctica. En este punto, cobra fuerza lo planteado por Robles, cuando señala "Mucho se ha dicho respecto a que las profesiones se desarrollan en la medida en que pueden dar respuestas a las nuevas demandas. Y para ello es necesario repensar la práctica" (Robles, 2011, p. 14). De esta manera, la reflexión del quehacer favorece la capacidad de explorar nuevas rutas para la actuación profesional, especialmente si los profesionales se enfrentan a dificultades o situaciones inesperadas, que desafían a desplegar nuevas y mejores estrategias y conseguir los resultados esperados y transformar la realidad social.

Los espacios de reflexión que pueden ser dispuestos en la cotidianidad, son instancias muy necesarias que debieran impulsar a los equipos a auto imponerse la exigencia de contar con oportunidades de reflexión conjunta, donde se analicen las formas de operar, las tensiones existentes, las redes posibles de articular, en definitiva, que dicha reflexión oriente a mejores opciones de la actuación profesional y por ende de mejores resultados de cara a los usuarios.

Lo anterior permite afirmar que las situaciones de conflicto, entre otros acontecimientos que surgen en la actuación profesional y la problematización de estos hechos, por parte de los profesionales y los equipos institucionales, favorecen el surgimiento de nuevo conocimiento, tanto disciplinar como interdisciplinar. En este mismo sentido, se puede señalar, que dichas situaciones complejas, que ponen en tensión la actuación profesional, se constituyen en una oportunidad de aprendizaje y mejora, siempre y cuando los profesionales y/o las instituciones dispongan de espacios para la reflexión del hacer, de tal forma de "focalizar tal actividad en específicos eventos particularmente significativos, es decir en «eventos críticos», como por ejemplo los propios errores profesionales". (Sicora 2011, p. 45).

El reconocer cuáles son dichos eventos críticos y analizar en profundidad las dificultades y errores, requieren de la reflexión como ejercicio permanente, para, por una parte, identificar aquello que generó la dificultad o el error y luego proponer nuevas rutas de acción para superar la debilidad. Este último aspecto, plantea un enorme desafío para la actuación profesional, implica realizar un ejercicio de examinación personal de la forma en como se viene desarrollando la labor profesional, vale decir analizar críticamente y preguntarse si la forma en cómo se está desarrollando la labor es la adecuada.

Este ejercicio de autocrítica no es una tarea fácil, requiere de capacidades y habilidades no solo profesionales, sino también personales, referidas al desarrollo socio personal y el reconocimiento de las capacidades y limitaciones personales. Esto implica que los profesionales puedan poner en tensión y cuestionamiento su quehacer, que favorecerá el arribar a una versión mejorada no sólo de sí mismo, sino también de mejores formas de actuación como profesional.

De esta manera, el grupo de profesionales podrá transitar a constituirse y concebirse como un "Equipo Reflexivo", en la medida en que se permite contar con instancias de reflexión permanente, donde sea posible poner en común las ideas, inquietudes y cuestionamientos, que surgen en el quehacer, generando de este modo que:

> El Equipo Reflexivo, en nuestro contexto, se convierte en una herramienta para democratizar las relaciones, en el sentido de que todas las voces son igualmente importantes y tomadas en cuenta, volviéndose la comunidad de aprendizaje un espacio para aprender, crecer y compartir el trabajo. (Sesma-Vásquez, 2016, p. 2).

También se incluyen como actores de este proceso reflexivo, los usuarios, cuando son incluidos por el profesional en una metodología participativa a que profundicen en su actuar, mediante la reflexión de sus acciones:

> El terapeuta (o profesional) luego de conversar con los consultantes asume una postura de reflexión, coloca a las personas en una metaposición mientras conversa consigo mismo; o bien, conversa con un miembro de la familia, dejando que los demás escuchen (en metaposición). En la segunda, Wangberg emplea el mismo "formato", creando una especie de "equipo" con un miembro de la familia, mientras los demás escuchan las reflexiones. De esta manera, la conversación es experimentada de diferente manera por los demás miembros de la familia ofreciendo nuevas posibilidades para futuras conversaciones-(Sesma-Vásquez, 2016, p. 3).

Al incorporar en el quehacer cotidiano la práctica reflexiva, se favorece en los profesionales la capacidad no sólo de profundizar y analizar críticamente la intervención, sino también generar desde ahí conocimiento nuevo, que permitirá mejorar las prácticas futuras, constituyéndose en un profesional "investigador del contexto práctico" (Martín, 2014), dado que "la reflexión en y sobre la práctica, ayuda a superar las dicotomías práctica-teoría o investigación-acción".

Lo anterior posee una relación fundamental con los orígenes de la profesión y el desarrollo disciplinar del Trabajo Social, que desde las primeras acciones de ayuda organizada, implicó un ejercicio reflexivo que recogió la experiencia de las y los precursores de la profesión, que desarrollaban su labor con incipientes técnicas que luego se fueron precisando y ajustando para dar paso a avances metodológicos, que siguen caracterizando al Trabajo Social, en tanto se trata de una disciplina que continuamente cuestiona su quehacer, como señala Bañez:

> El Trabajo Social como profesión no es solo el resultado de la voluntad de unas personas que a finales del siglo XIX decidieron profesionalizarse, sino que lo que da sentido a su existencia, es que forma parte del proyecto de reforma social (2017, p. 2).

Dichos avances en la profesionalización surgieron sin duda a partir de espacios de reflexión que se permitieron las y los pioneros del Trabajo Social, revisando en profundidad sus prácticas, tomando conciencia de los aciertos y errores, mirando los diversos contextos y la forma en cómo éstos inciden en la labor que se realiza, generando las adecuaciones necesarias, para poder responder de mejor manera a los requerimientos y necesidades de las personas que eran atendidas.

Si bien este ejercicio de adecuación metodológica se realiza de manera permanente en la actuación profesional, la experiencia de las pioneras es valiosa, especialmente porque dicho quehacer fue sistematizado, registros que fueron y son puestos a disposición para las nuevas generaciones de trabajadoras y trabajadores sociales y que han dotado de un cuerpo teórico que se ha ido construyendo a lo largo de la configuración y la historia de la profesión. Por otra parte, la capacidad de reflexionar la práctica, ha permitido que se vaya forjando una identidad profesional, que caracteriza el quehacer del Trabajo Social, donde la praxis, es decir la relación teoría- práctica, es un actuar que se sustenta en el saber (Martin, 2014), conocimiento que sólo surge, en la medida en que los profesionales son conscientes de su actuar mediante un ejercicio reflexivo necesario para poder intervenir en los diversos ámbitos de lo social.

Los espacios reflexivos del quehacer profesional en Trabajo Social, son de especial interés para cuando se quiere profundizar en la disciplina, autores como Patricia Castañeda (2014), definen la práctica reflexiva como:

> El resultado de no contentarse con lo aprendido en la institución educativa ni en los primeros años de práctica, sino que exige poner constantemente en relación el oficio, la tarea, la profesión, con sus objetivos, sus pasos, sus evidencias y sus saberes. Se entra así, en una curva sin fin de perfeccionamiento, porque se teoriza la práctica - en forma autónoma o de preferencia en el seno de un equipo -dado que se hacen preguntas, se intenta comprender los fracasos, se proyecta el futuro, se preveé hacer las cosas de otro modo la próxima vez, se dan objetivos más claros, se explicitan las expectativas o los pasos. La práctica reflexiva es un trabajo que exige un método y demanda una formación. Deviene en una paradojal rutina del cambio- (p. 93).

La autora se refiere con esta afirmación, a que la reflexión de la práctica emerge especialmente cuando se cuestiona el propio quehacer, cuando surge la inquietud respecto del como se está realizando el trabajo, y el profesional se permite cuestionar su actuar, tanto de manera individual como en equipo, haciendo emerger desde allí oportunidades de mejora, que favorecen el desarrollo de la intervención profesional.

Adicionalmente, cabe mencionar que, en la vorágine que implica la intervención en lo social, el que los equipos profesionales dispongan de tiempo y espacios para la reflexión, es una condición a veces esquiva, especialmente en un contexto social y económico marcado por el modelo neoliberal, que incide en que las sociedades actuales, se caractericen por "la inmediatez de las interacciones; por las incertidumbres; por la rápida obsolescencia de los conocimientos; por las exigencias de éxito personal y profesional; y por las transformaciones cada vez más aceleradas en el mundo del trabajo" (Iturrieta, 2020, p. 133), afectando de manera importante las posibilidades de reflexión, constituyendo a estos espacios, en instancias de verdadera resistencia, para sobrellevar la carga laboral y otorgarle sentido a la actuación profesional.

Dando paso desde el hacer intenso, que solo responde a las demandas urgentes, orientándose a un hacer reflexionado, que permita no solo transformar realidades, en conjunto con las personas, sino también responder al thelos - sentido último de nuestra profesión- que es actuar desde un Trabajo Social profundamente ético y político.

Con todo lo anterior, se hace necesario hacer un espacio para profundizar respecto del ejercicio reflexivo. La reflexión en el ser humano es un proceso cognitivo complejo que implica la revisión y evaluación de pensamientos, experiencias y conocimientos. Este proceso es fundamental para el desarrollo personal, la toma de decisiones informadas y el aprendizaje continuo. Además, en el contexto profesional, la reflexión permite a los individuos adaptarse a nuevos desafíos y mejorar constantemente sus prácticas. Fomentar una cultura de reflexión crítica no solo enriquece el desempeño individual, sino que también fortalece la cohesión y eficacia dentro de los equipos de trabajo.

Si nos remitimos a la filosofía, la reflexión es una capacidad que posee el ser humano, que le permite reconocerse a sí mismo con todas sus características físicas, biológicas y mentales. Además, permite construirse un contorno inmediato y familiar, que favorece el percibirse dentro de la realidad (Giannini, 2013) y desenvolverse en ella, desde un proceso de adaptación que se va construyendo a lo largo de la vida.

De igual forma, la capacidad de reflexionar permite al ser humano ser consciente de tus propias experiencias, pensamientos, emociones y acciones. La reflexión a menudo se desencadena por experiencias significativas o situaciones desafiantes. Pueden ser eventos positivos que generan alegría y satisfacción, o experiencias negativas que provocan malestar o confusión. La persona reflexiona sobre sus pensamientos y emociones asociados con una experiencia en particular, es así como se exploran las razones detrás de las reacciones emocionales y los pensamientos que surgieron en dicha experiencia. Por otra parte, al momento de la reflexión se examinan también los valores y creencias personales.

La persona se pregunta si sus acciones y pensamientos están alineados con sus valores fundamentales y creencias, lo que favorece el discernimiento y la toma de decisiones fundamentales para la vida cotidiana. Asimismo, la reflexión conlleva un componente de aprendizaje, en el sentido de que la persona busca entender y aprender de las experiencias vivenciadas, ya sea para mejorar en el futuro o para obtener una comprensión más profunda de sí mismo. En este aspecto, es importante mencionar que la reflexión implica considerar perspectivas externas. Esto puede incluir la búsqueda de consejo de otros, la lectura de diferentes puntos de vista o la consideración de cómo otras personas podrían percibir una determinada situación, lo que se constituiría en una referencia necesaria para actuar en ciertas circunstancias.

La reflexión es un proceso continuo que se desarrolla a lo largo de la vida, permitiendo a las personas aprender y crecer a través de sus experiencias. A medida que enfrentan nuevas situaciones, se embarcan en un ciclo constante de evaluación y revisión de sus pensamientos y acciones, lo cual contribuye significativamente a su desarrollo personal y profesional. Dávila y Maturana (2021) enfatizan esta idea al señalar: “La invitación desde la biología – cultural es a la reflexión” (p. 43), destacando la importancia de las experiencias vividas en la infancia en este proceso. Según ellos, "si en nuestra infancia crecemos en un espacio de respeto, vamos a aprender a reflexionar y a cambiar de opinión” (Dávila, 2021, p. 44). Esta capacidad de reflexionar y adaptarse no solo facilita el aprendizaje continuo, sino que también fortalece la resiliencia y la capacidad de respuesta ante los desafíos de la vida.

3. Metodología

En esta investigación social se empleó una metodología cualitativa, adecuada para explorar dinámicamente el tema de estudio. A diferencia del enfoque cuantitativo, el cualitativo permite formular preguntas de investigación en cualquier fase del proceso sin la necesidad de hipótesis previas, facilitando un proceso circular y adaptable (Hernández *et al.*, 2014). La investigación descriptiva, según Taylor y Bogdan (1987), se enfoca en describir fielmente los datos sin interpretaciones profundas, presentando los hechos y las palabras de las personas tal como son. La elección de esta metodología buscó valorar las opiniones y la información proporcionada por los actores consultados.

Se utilizaron técnicas cualitativas como entrevistas en profundidad y semiestructuradas, y grupos de discusión para la recolección de datos. Las entrevistas en profundidad, descritas por Taylor y Bogdan (1987), se caracterizan por encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, buscando entender sus perspectivas en un diálogo cercano y fluido. Este enfoque cualitativo permea todas las fases del estudio, desde la definición del tema y el problema de investigación, hasta el desarrollo teórico y la metodología, así como la recolección y análisis de datos. Se enfoca en describir, comprender e interpretar los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos involucrados, siguiendo una lógica inductiva. La información recopilada es profunda y permite analizar la subjetividad de los relatos, facilitando la interpretación y comprensión de la realidad de los participantes.

Las entrevistas semiestructuradas ofrecen flexibilidad y uniformidad, permitiendo a los entrevistados expresar abiertamente sus puntos de vista (Flick, 2007). Además, se llevaron a cabo grupos focales de discusión con trabajadores sociales, donde un moderador guiaba la conversación para extraer opiniones y comportamientos, profundizando en las creencias y actitudes subyacentes de los participantes (Mella, 2000).

Las principales fuentes de esta investigación, enfocada en las prácticas reflexivas de trabajadores sociales, incluyen una revisión documental inicial de textos, artículos e investigaciones relevantes. Esta revisión permitió formular el problema y construir el marco teórico, con todas las referencias debidamente citadas. Estas fuentes primarias facilitaron un análisis crítico y el diseño de la investigación.

En fases posteriores, se recopilaron datos mediante entrevistas en profundidad y grupos de discusión. Las fuentes secundarias consistieron en compendios de referencias sobre prácticas reflexivas, seleccionadas por su relevancia al estudio. La investigación destacó la importancia de los relatos de los consultados, valorando su riqueza semántica y subjetividad, y convirtiéndose en un espacio reflexivo para los profesionales, subrayando la centralidad de las personas y la validación de sus prácticas profesionales.

La investigación comenzó con una muestra inicial de 4 informantes clave y se amplió utilizando la técnica "bola de nieve", donde los primeros entrevistados sugirieron a otros, llegando a un total de 17 entrevistados. Este enfoque flexible permitió ajustar la selección de informantes en función de la información obtenida en las primeras entrevistas. El objetivo no es la representatividad, sino una aproximación profunda a la realidad de cada persona entrevistada. Este método facilita el establecimiento de confianza y el acceso a informantes relevantes y difíciles de identificar, asegurando la profundidad y relevancia de la información recopilada.

Durante la investigación se tuvieron en consideración aspectos éticos y técnicos, consistentes en la solicitud del consentimiento escrito de los participantes, a quienes se les detalló los alcances de la investigación y la forma en que se trabajaría con la información recopilada. Las sesiones fueron grabadas y complementadas con registros escritos por la investigadora, garantizando así una documentación precisa y completa de las discusiones. Además, se aseguró la confidencialidad de los datos, protegiendo la identidad de los participantes y manejando la información de manera responsable y respetuosa, conforme a las normativas éticas vigentes. Esto no solo fortaleció la validez del estudio, sino que también fomentó la confianza y cooperación de los participantes en el proceso investigativo.

Se utilizó el análisis de narrativas, dado que se trata de un enfoque cualitativo que se utiliza en investigación social, diseñado para comprender cómo las personas construyen y comunican sus experiencias a través de historias. Este método interpreta el significado de las narrativas y examina cómo reflejan y dan forma a las identidades, relaciones y contextos sociales. El proceso comienza con la recolección de narrativas, el que se realizó mediante entrevistas en profundidad, ya que esta permite recolectar historias personales detalladas.

Una vez recopilados, los datos fueron transcritos literalmente, preservando el lenguaje y los matices emocionales originales. Además, se añadieron notas de campo y observaciones contextuales para enriquecer el análisis. La fase inicial de codificación implicó una lectura inmersiva de las transcripciones para familiarizarse con el contenido y el contexto descrito en los relatos recopilados. Durante esta lectura, se subrayaron y etiquetaron los pasajes clave que reflejaban temas recurrentes, ideas centrales y patrones narrativos.

Posteriormente, los códigos similares se agruparon para formar categorías más amplias, y de estas categorías emergieron los temas principales y subtemas. De esta forma, el análisis de las estructuras narrativas se centró en los elementos estructurales de las historias, como la configuración, personajes, trama, conflicto, clímax y resolución. También se tomó en cuenta la temporalidad, observando cómo se organizaron cronológicamente los eventos y cómo fueron narrados en relación con el tiempo, así como la perspectiva y la voz narrativa utilizada.

Resulta muy relevante situar las narrativas dentro de su contexto sociocultural para entender cómo las estructuras sociales, culturales y políticas influyen en las historias y relatos de los entrevistados. Es así como el análisis de narrativas permitió captar la profundidad y complejidad de las experiencias humanas, tal como se narran en su contexto social y cultural, proporcionando una comprensión rica y matizada de las realidades vividas por los participantes.

Adicionalmente al análisis de narrativas y a la extracción de codificaciones desde los relatos de las y los entrevistados, fue necesario utilizar un software de apoyo para profundizar el análisis, dado que el material textual que se generó superó las 180 páginas. De esta manera se optó por utilizar el software Atlas Ti, lo que favoreció la revisión de cada una de las categorías identificadas. Este apoyo permitió entre otros aspectos:

a) Gestionar el gran volumen de los datos (más de 180 páginas de transcripciones).

b) Almacenar de forma organizada la información elaborada durante el análisis, que facilitó la lectura y profundización.

c) Segmentar, codificar y recuperar fragmentos significativos del material empírico y textual.

d) Elaborar anotaciones del proceso y los resultados del análisis, que son de gran ayuda para la profundización.

El software Atlas ti, permitió identificar temas, conceptos y patrones clave en los datos, y asociarlos con códigos específicos, facilitando el análisis y la interpretación de la información recopilada. Asimismo, permite explorar las relaciones y conexiones entre los temas y conceptos y realizar búsquedas, filtrar datos y visualizar patrones emergentes, facilitando la identificación de tendencias y relaciones significativas que emergen de los datos. Por otra parte, se desarrolla de manera más fluida la conexión de las categorías y subcategorías con las textualidades o citas de los entrevistados, permitiendo realizar el análisis de manera coherente aportando la evidencia concreta de la relación entre las categorías y los relatos que la sostienen.

4. Resultados

Tal como se señaló anteriormente, la información recopilada en las entrevistas en profundidad fue analizada mediante la metodología de análisis de narrativas y complementada con la utilización del software Atlas ti, para un mejor ordenamiento de la información, que facilitó el análisis total de las entrevistas, dando paso a los resultados, algunos de los cuales son presentados en este capítulo.

A medida que fue avanzando la investigación, se fueron presentando los primeros resultados, que ya revelaban aspectos muy interesantes referidos a la reflexión de la práctica de los profesionales entrevistados, quienes además valoraban el espacio de la entrevista como una oportunidad para mirar en profundidad el quehacer, planteándose preguntas que en lo cotidiano no se realizan, señalando la mayoría de los entrevistados, que la instancia de la entrevista fue un espacio de reflexión de la práctica, que permitió el que emergieran relatos y narrativas muy interesantes referidas al quehacer profesional. Este material inicial, permitió a la autora compartir esos primeros hallazgos en congresos y seminarios, como también el desarrollo de otros artículos y comunicaciones que han sido publicadas con anterioridad.

La densidad de las narrativas y relatos recopilados ha permitido extraer información muy contundente que revela las inquietudes, anhelos y desafíos de la actuación de las y los trabajadores sociales en el campo de la intervención social directa. Estos relatos evidencian la necesidad de compartir lo que se hace en el desempeño profesional y poner en común con otros colegas o profesionales de otras disciplinas dichas reflexiones.

Tal intercambio no solo enriquece el conocimiento colectivo, sino que también facilita la construcción de enfoques interdisciplinarios más integrados y situados. Además, este proceso de compartir experiencias y conocimientos contribuye a la creación de una comunidad profesional más cohesionada y colaborativa, fortaleciendo así la respuesta a los desafíos sociales complejos.

Algunos de los hallazgos más relevantes de la investigación, hacen referencia a la "conceptualización de la práctica reflexiva" que manejan los entrevistados, es así como para algunos al ser consultados respecto del significado que le atribuían a la práctica reflexiva, se remiten al repertorio de conceptualizaciones que ellos manejan desde su quehacer cotidiano, planteando de esta forma que la reflexión de la prácticas es una necesidad, expresando "lo primero que se me viene a la mente es la necesidad de la reflexión de la práctica" (E3)[1], aludiendo a que los espacios que se disponen en la práctica para la reflexión son muy escasos, y se requiere de disponer tiempo para poder revisar en profundidad lo que se hace. Otra de las entrevistadas señala:

> Yo creo que es algo que uno tiene que hacer permanentemente, no sé si a lo mejor no sé si hay un momento especial yo creo que si uno tiene que construir algo o aportar en algo al cambio tiene que construirlo permanentemente, entonces es un espacio que uno hace frecuentemente (E2).

A la base de esta opinión está la idea de que, si se desea realizar cambios significativos en el quehacer profesional, es necesario reflexionar la práctica, e identificar en esta aquellos aspectos posibles de mejorar. Asimismo, el ejercicio reflexivo que es posible realizar desde el quehacer profesional es percibido como una "buena práctica" que debiera ser replicado en los equipos de trabajo, "este recoger las prácticas, entonces sale mucha historia, entretenida, mucha teoría, entretenía, eh y terminan siendo casi auto capacitaciones, es maravilloso" (E4), el hecho que los equipos se dispongan a desarrollar instancias de reflexión de las prácticas favorece actuar con sentido, dejando de lado la improvisación:

> Hacemos, recogemos, trabajamos mensualmente buenas prácticas, para mirar lo que el otro está haciendo, lo que al otro se le ocurre en este ir y venir o si no terminamos haciendo, haciendo, haciendo y no tiene ningún sentido. También es muy importante recoger no es cierto, para poder seguir (E4).

Resulta interesante también al momento de consultar por el significado o el sentido que tiene la práctica reflexiva, la vinculación que realizan algunos entrevistados con la sistematización, cuando señalan, por ejemplo: "para mí la sistematización, porque a mí me gusta sistematizar yo desde que salí de la escuela, es como vamos generando conocimientos" (E4), en el entendido de que si se dispone de un espacio para la reflexión del quehacer, es importante que dichas reflexiones no queden sólo en palabras o ideas en el aire o sueltas, sino que toma relevancia el hecho de llevar un registro, ojalá por escrito, de dichas reflexiones, para posteriormente tener acceso a estas para profundizar un tema o bien para generar nuevas y mejores prácticas.

Este ejercicio es visualizado por los entrevistados como una oportunidad de desarrollo disciplinar. Esto se expresa en relatos como: "si no nos sentamos a conversar de nuestras prácticas, no es cierto, a pensarlas y ¿cómo planificamos después?" (E4), dando relevancia a que después de la reflexión se deben plantear planes de acción o de mejora. También se señala que la reflexión "significa algo fundamental en el quehacer del proceso de intervención, me parece fundamental tanto para mi desarrollo profesional" (E6), y también es vista como:

[1] Se denominará con una letra "E" acompañado de un número, las citas textuales de los entrevistados que participaron del estudio.

> Yo creo que la reflexión que se pueda dar a nivel de intervención en la acción misma, en la praxis ¿cierto? que es un una etapa súper crucial para poder también evaluar[…]las acciones que realiza, las intervenciones, la calidad de ellas, si es que estas funcionaron de buena manera, si es que hay que hacerle algunos ajustes, entonces a partir de esa experiencia yo creo que se pueden generar bastantes reflexiones que contribuyan a que el quehacer del Trabajador Social se vaya nutriendo con mucho más conocimiento, con mucho más experiencia e ir mejorando cada vez más a través del tiempo (E7).

Otorgándole una relevancia a los espacios de reflexión que son posibles de generar al interior de un equipo de trabajo. Se destaca la importancia de estos espacios como herramientas muy relevantes para el desarrollo profesional y la mejora continua de la práctica. Estos espacios permiten a los miembros del equipo compartir experiencias, analizar casos y desafíos, y debatir sobre las mejores estrategias de intervención.

Además, fomentan un ambiente de apoyo mutuo, donde se puede aprender de los errores y éxitos de los demás, y desarrollar una comprensión más profunda de las dinámicas sociales y las necesidades de los beneficiarios. Al cultivar una cultura de reflexión conjunta, se potencia no solo la competencia individual sino también la eficacia colectiva del equipo, lo que en última instancia beneficia a los usuarios de los servicios sociales.

Asimismo, los espacios de reflexión son vistos como "un requisito necesario al momento de pensar una intervención social" (E5), por lo que se reconoce que la actuación profesional no puede estar exenta de la reflexión, tomando un lugar muy relevante al momento de modelar los procesos de intervención, para realizar innovaciones, y también recoger aprendizajes y reorientando en muchos casos o profundizando los procesos. "Yo pensaba en el detenerse en el quehacer, para reflexionar y ser críticos frente a las políticas públicas, frente a las estructuras institucionales, que somos parte y estamos plantados dentro de un territorio" (E18). Estas opiniones ponen especial énfasis en la atención que se brinda a los usuarios, en cuanto a que la reflexión de la práctica permite desarrollar una labor centrada en la persona y los contextos que son abordados:

> Está muy relacionado también con la actualización y con los distintos escenarios en […] los que trabajamos, entonces desde ahí, claro, y también con el vínculo que establecemos con la comunidad o con los con los usuarios o usuarias, también es importante ir analizando y no perder esa capacidad reflexiva y también va muy de la mano con la empatía (E8).

Uno de los entrevistados que participó del *Focus group* plantea un significado de la práctica reflexiva, vinculándolo a la dimensión ético y política del quehacer, relevando el rol que los trabajadores sociales desempeñan en el campo social, donde la intervención se enmarca dentro de las políticas públicas derivadas del Estado, las que no sólo orientan la actuación profesional, sino también inciden en las posibilidades de desarrollo de las personas y las comunidades, desde un compromiso con los derechos y la justicia social, asegurando que todas las personas, especialmente las más vulnerables y marginadas, tengan acceso a recursos y oportunidades:

> Creo que la capacidad reflexiva del Trabajador Social o perdón o esta práctica reflexiva también tienen que ver con el no desentendernos de quiénes somos, o sea, me refiero a que tampoco nosotros hacemos una intervención neutra, también nosotros somos representantes de un Estado, que tiene detrás una matriz política (E16).

Este punto de inflexión planteado por el entrevistado resulta muy interesante, porque plantea el desafío de analizar críticamente el quehacer profesional, problematizado el sentido más profundo que tiene la labor que se realiza con los usuarios:

> Muchas veces creemos a lo mejor que estamos efectivamente favoreciendo procesos de transformación, pero muchas veces estamos conteniendo el descontento, estamos como desviando un poco la tensión, entonces quizás la capacidad, está práctica reflexiva tiene que ver con eso, como entender que nosotros también jugamos un rol en esta cadena de poder (E16).

Visto así la práctica reflexiva se plantea como un imperativo ético de la labor profesional, que favorece la mirada crítica ofreciendo una oportunidad para que los trabajadores sociales sean conscientes del rol que ejercen como agentes de cambio, al trabajar no solo para aliviar las dificultades individuales, sino también para transformar las estructuras sociales que perpetúan la desigualdad y la injusticia en la sociedad actual. La actuación profesional desarrollada desde esta perspectiva desafía a ser desarrollada de forma comprometida y crítica.

Otros de los resultados interesantes que surgieron en la investigación, hace referencia a lo planteado en los objetivos, que dice relación con identificar cuáles son los obstaculizadores y facilitadores de la práctica reflexiva en las y los trabajadores sociales, en este ámbito. Sin duda, la labor profesional del Trabajo Social se caracteriza por la complejidad de los casos atendidos y la urgencia con la que se requiere la respuesta del profesional, esto impide muchas veces disponer de espacios para la reflexión, y se refleja en opiniones como la que plantea una de las entrevistadas: "nunca hay tiempo, ahora a nivel de corporación es prácticamente imposible sentarse a conversar siempre son como correos" (E1), expresando su inquietud por no contar con tiempo para reunirse y abordar de manera conjunta algunas situaciones que están siendo atendidas.

También los entrevistados relatan e identifican como obstaculizadores que impiden la práctica reflexiva, algunos aspectos que denominaron barreras para la reflexión. Asociado a esas barreras se menciona la mirada asistencial con la que es asumida la intervención social, relacionándola con un quehacer más centrado en lo procedimental y con bajos niveles de reflexividad. También se identifica como una barrera para la reflexión, la burocracia de las instituciones, que a juicio de los entrevistados se expresa en la sobrecarga laboral que experimentan en el trabajo cotidiano, especialmente debido a la dedicación de gran parte de la jornada laboral a tareas administrativas que impiden contar con espacios para la reflexión.

Por otra parte, la burocracia y la segmentación de tareas puede también fragmentar las responsabilidades, dificultando una visión global del trabajo, impidiendo con esto, que los equipos dispongan de tiempos y espacios para una reflexión de la práctica efectiva, donde sean abordados los procesos de manera amplia. El trabajo desarrollado de manera parcelada impide generar o identificar elementos comunes de los casos atendidos y disminuye las posibilidades de actuar desde la intersectorialidad o la interdisciplina.

De igual forma el desconocimiento y la desvalorización de los aportes que cada disciplina o profesión puede realizar a la intervención social, es señalado como un obstaculizador de la práctica reflexiva, si no se generan los espacios al interior de los equipos, para que cada profesión pueda plantear su forma de mirar la problemática atendida, desde la perspectiva específica, difícilmente se incluirá en el análisis dicho aporte, desperdiciando la oportunidad de abordar los procesos de manera conjunta, colaborativa e interdisciplinarmente.

La exigencia y ritmos institucionales son los principales obstaculizadores para que los equipos desarrollen una adecuada práctica reflexiva:

> Yo creo que casi todos los que estamos acá y en general los Trabajadores Sociales trabajamos en programas muy exigidos, donde muchas veces te imponen tiempos, productos, etcétera y que muchas veces ese es el mayor obstaculizador para lograr hacer este detenerse (E12).

El no contar con espacios para encontrarse es el principal obstaculizador señalado por los entrevistados, "y eso yo siento que es un obstaculizador real, el no vernos, no el no conversar, en no reflexionar entre nosotros" (E17), es percibido como una preocupación permanente. También se señala como obstaculizador por una de las entrevistadas, "yo diría que uno de los importantes es no adecuarse a los nuevos contextos" (E14), en el entendido que la realidad hoy se presenta con grandes desafíos, que requieren de los profesionales nuevas herramientas y habilidades, para hacer frente por ejemplo a diferencias culturales, tales como el fenómeno migratorio que experimenta Chile desde hace más una década. La forma de abordar situaciones como esta, sólo será posible en la medida que los equipos dispongan de espacios para problematizar el quehacer, para buscar nuevas formas de actuación que respondan a los nuevos requerimientos del campo profesional.

Otro elemento que obstaculiza las posibilidades de reflexión de la práctica, también se relaciona con la asociatividad gremial:

> Tiene que ver con la poca organización en términos gremiales como profesión. Finalmente estamos ahí todo el rato como a la merced de lo que va sucediendo, no hay una posición que nos haga tener una orgánica como Trabajadores Sociales, entonces finalmente todo va sucediendo, se va precarizando las condiciones de la profesión, nos van supeditando a las posiciones de poder de lo que hay en el fondo (E13).

En el entendido que los espacios laborales presentan características precarizadas, en los que sólo es posible responder a las situaciones urgentes y lo importante y relevante que puede hacer la diferencia de la actuación profesional, es dejado de lado, por la ausencia de tiempo real, la nula disposición, la falta de una orgánica que aglutine a los profesionales y los disponga a pensar colectivamente su quehacer:

> La ejecución simplemente está siempre dada al cumplimiento de metas, al cumplimiento de tareas y no a lo cualitativo que tiene que ver con ejecutar, con intervenir, con poder mirar cómo prácticas desde el Trabajo Social, qué es lo que estamos haciendo, para dónde vamos, para dónde queremos llegar (E13).

De los relatos de los entrevistados también es posible identificar elementos que favorecen la reflexión de la práctica, cuando señalan:

> Yo creo que igual hay que proteger espacios para poder reflexionar, para poder pensar incluso en la población que atendemos, si atendemos no sé familias tener el espacio semanal de poder mirar lo que estamos haciendo con la familia, lo que estamos priorizando con el trabajo las familias (E3).

La mayoría de los entrevistados señala como elementos favorecedores de la reflexión el disponer de tiempo para ello, "yo creo que lo primero que favorece es tener un poco de tiempo…yo creo que primero que nada es el espacio, tener también la conciencia (ríe) generar no se sensibilizar en la conciencia" (E3).La entrevistada plantea la necesidad de generar conciencia al interior del equipo y de la institución respecto de la disponibilidad de instancias dentro de la jornada laboral, para revisar en conjunto casos o situaciones que son necesarias de abordar.

También los entrevistados plantean una crítica a los programas que derivan de políticas públicas, mencionando que en las orientaciones técnicas que regula la intervención que se realiza con los usuarios, muchas veces no contemplan espacios para la reflexión y profundización de los casos:

> Lo primero yo creo que es resignificar o repensar un poco las orientaciones técnicas de los programas, hablo del programa mío, pero en el fondo todos los programas o las Políticas Públicas deberían poner en valor la importancia de los procesos de sistematización o de los espacios de autocuidado o de reflexión misma, no viéndolo como el espacio, no sé si se me mal interpreta, no viendo la reflexión como el espacio de ocio y poco productivo, si no que, viendo la reflexión como un espacio de formación. (E2).

En esta opinión se evidencia que los espacios de reflexión son concebidos como una pérdida de tiempo, dado que no se está atendiendo a los usuarios.

Por otra parte, también se menciona la voluntad institucional como un elemento favorecedor, "yo creo que la institución es súper importante, como que haya una declaración de que tiene que generar los espacios de reflexión, los espacios de análisis de caso deben ser prácticas que igual están reguladas" (E6). Resulta relevante desde esta opinión que las instituciones cuenten y dispongan espacios formales y en lo posible horarios protegidos para la discusión y el análisis en profundidad de los casos y situaciones atendidas.

Ahora bien, las situaciones complejas que deben ser atendidas en el campo de la intervención social, también son señaladas por los entrevistados como un elemento que favorece la reflexión de la práctica:

> Yo creo que son los nudos críticos finalmente que, que van surgiendo a través de, de la misma ejecución, de la misma intervención que van surgiendo estos estos nudos críticos, esto hace que, por supuesto uno esté constantemente revisando los aspectos, cierto y eso va generando una reflexión (E7).

Este aspecto coincide con lo planteado en el Marco Teórico de esta investigación, cuando uno de los autores referenciados, señala que justamente la práctica reflexiva emerge en el quehacer profesional cuando hay que hacer frente a situaciones especiales que ponen en tensión al profesional o a los equipos. Los espacios de reflexión son muy importantes para el quehacer del trabajo social, ya que favorece los procesos de mejora de la calidad del servicio y asegura por otra parte el bienestar emocional de los trabajadores sociales.

Implementar estas prácticas puede transformar la forma en que los profesionales abordan su trabajo, llevándolos a ser más efectivos, empáticos y resilientes. La generación de estos espacios debe constituirse en una prioridad para las organizaciones y las jefaturas en el campo del trabajo social, asegurando que los profesionales dispongan de las herramientas y el apoyo necesarios para reflejar y mejorar continuamente su práctica.

5. Discusión

La investigación desarrollada pretendió abordar en una primera fase los imaginarios sociales que las y los trabajadores sociales manejan respecto de la práctica reflexiva. Al ser los imaginarios sociales construcciones simbólicas que una sociedad tiene sobre sí misma y sus diversas facetas, incluyendo las profesiones (García, 2019). En el contexto del quehacer del trabajo social, estos imaginarios al ser contrastados con los resultados de la investigación dan cuenta de una necesidad de los profesionales de contar con espacios para revisar en profundidad el quehacer.

Los entrevistados consultados conceptualizan la "Práctica Reflexiva" como una oportunidad de reaprender desde el propio quehacer o el de los equipos. El pensar la práctica o la actuación se vincula a la reflexión ética, lo que favorece el remirar la acción profesional, integrando aquellos elementos que retroalimentan la práctica. Este ejercicio reflexivo se realiza mediante la generación de espacios de diálogo, los cuales pueden o no, ser favorecidos institucionalmente o por la autoridad respectiva, situando esta tensión en un espacio de poder, donde será necesario enfatizar la necesidad de contar con espacios para la reflexión de los profesionales y los equipos.

La mayoría de los entrevistados le atribuye una importancia a la reflexión y la profundización de aquellas situaciones que fueron percibidas como complejas o que presentaron una dificultad. La práctica reflexiva es vista desde esta perspectiva, como una oportunidad para develar la forma en que los profesionales se ven a sí mismos y como esto incide en la percepción pública de la profesión y las expectativas que los usuarios pueden tener hacia los trabajadores sociales y su labor, así como también en el sentido de identidad de los trabajadores sociales.

Por otra parte, el ejercicio reflexivo requiere de la disposición de los profesionales (Robles, 2011), pero también requiere que se conjugue con la voluntad institucional, que favorezca espacios y tiempos reales, dentro de la jornada laboral, para que se desarrollen instancias de revisión y abordaje de situaciones complejas o crítica. Desde los resultados de la investigación, es posible afirmar que la disposición a reflexionar sobre la práctica es una habilidad o estrategia muy valorada por los trabajadores sociales. Esta disposición implica para los profesionales estar abiertos a cuestionar las propias acciones, decisiones y creencias, y a aprender de las experiencias.

Este ejercicio requiere de equipos profesionales que favorezcan espacios de confianza para que se pongan al centro de las discusiones todo aquello que está afectando el quehacer cotidiano. Esta disposición a ir construyendo una cultura de la reflexión permitiría a los trabajadores sociales mejorar continuamente sus habilidades y adaptarse a nuevas situaciones, y consolidar un enfoque crítico y autocrítico que es vital para abordar los desafíos complejos y cambiantes de la actuación profesional. Cobra relevancia en este punto, la riqueza que se logra, cuando las reflexiones surgen de discusiones entre diversas disciplinas que convergen en la atención y la intervención social.

En este mismo sentido, es importante señalar que la capacidad reflexiva, implica generar y propiciar espacios para profundizar el quehacer profesional, Sicora (2011), por tanto no basta con disposición personal para desarrollar un ejercicio reflexivo, sino también se requiere que en la cotidianidad de la jornada laboral, se brinde un espacio para la problematización del quehacer, especialmente de aquellas situaciones o eventos críticos, que de no ser resueltos o abordados, podrían afectar los resultados que se espera lograr de cara a la atención de los usuarios.

Es importante mencionar también, que la práctica reflexiva es percibida por los entrevistados como un ejercicio que favorece la autoevaluación continua y el análisis crítico de las propias experiencias y acciones profesionales. El ejercicio reflexivo permite a los equipos ser mucho más conscientes del rol y la actoría social que desarrollan al intervenir en situaciones y problemáticas complejas, ya que permite a los profesionales adaptarse, mejorar y responder situadamente a las necesidades y desafíos de las comunidades con las que trabajan, poniendo énfasis en los alcances de la intervención y los resultados que buscan mejorar las condiciones de vida de las personas, y que da cuenta del compromiso que posee el Trabajo Social con los procesos de transformación social.

Lo anterior se plantea como desafío a la luz de los resultados obtenidos en la investigación, donde los profesionales entrevistados refieren a lo necesario que es que los equipos transiten a constituirse en "Equipos reflexivo" (Sesma-Vásquez, 2016), donde se trabaje desde una lógica colaborativa, que no sólo emerja desde las voluntades personales, sino más bien de una estructura organizacional que favorece dicho trabajo colaborativo y el apoyo mutuo, condiciones básicas para que práctica reflexiva se dé y permita la generación de nuevas miradas y los ajustes necesarios del quehacer.

Este enfoque colaborativo permite a los trabajadores sociales, y a los profesionales en general, compartir perspectivas, discutir dilemas éticos y encontrar soluciones creativas a problemas complejos. El tránsito a la configuración de un equipo reflexivo también proporciona un espacio seguro para que los integrantes puedan expresar dudas y emociones, lo que puede aliviar el estrés y prevenir el agotamiento profesional.

Por otra parte, no es posible dejar de considerar que el Trabajo Social es una de las profesiones de las Ciencias Sociales que más cuestiona su quehacer, incluso desde sus orígenes, con la finalidad de mejorar su práctica y responder así de mejor forma a los requerimientos de la realidad social (Báñez, 2017). Esta característica refleja una tradición de autoevaluación y mejora continua que es fundamental para su desarrollo profesional. La capacidad de cuestionar y reflexionar sobre la práctica ha permitido al trabajo social adaptarse a los cambios sociales, políticos y económicos a lo largo del tiempo.

Este punto es abordado también por los entrevistados, cuando señalan que la práctica reflexiva permite que la profesión avance y consolide sus opciones ético-políticas, lo que subraya también la necesidad de una disposición crítica y reflexiva de la actuación profesional (Castañeda, 2014), que ponga en tensión la labor profesional, mediante el análisis crítico y el cuestionamiento de las estructuras sociales y políticas que perpetúan la desigualdad y la injusticia.

Resulta interesante esto último, dado que en la medida que la profesión es capaz de analizarse a sí misma, va progresivamente fortaleciendo también su identidad profesional, transitando un proceso de reconocimiento profundo de la configuración teórico-metodológica que subyace al quehacer del Trabajo Social.

Con todo lo anterior, es posible afirmar que la práctica reflexiva, es un ejercicio que puede ser concebido como una forma de teorizar la práctica y de hacer frente a la obsolescencia del conocimiento y las transformaciones del mundo del trabajo (Iturrieta, 2020). En una realidad que cambia tan rápidamente los conocimientos y las habilidades profesionales también deben ir adaptándose a dicho dinamismo, de lo contrario los repertorios habituales con los que se enfrenta la intervención social, pueden volverse obsoletos rápidamente. Frente a esto último, es clave para el Trabajo Social desarrollar nuevos marcos teóricos basados en la experiencia y la reflexión, que permita actualizar sus conocimientos y métodos, y adaptarse de este modo a las transformaciones del mundo del trabajo y las necesidades emergentes de la sociedad.

La investigación y los resultados permiten confirmar que la reflexión sin duda es un proceso cognitivo complejo que se desarrolla a lo largo de la vida (Dávila, 2021), que implica analizar, sintetizar y evaluar experiencias y conocimientos (Giannini, 2013). Este proceso no es estático; y como ya se ha mencionado, también se desarrolla y profundiza a lo largo de la vida profesional. Los años de experiencia y la trayectoria laboral es una fuente de nuevo conocimiento que es necesario develar.

Las intervenciones sociales desarrolladas por las y los trabajadores sociales en los diversos ámbitos de actuación, no siempre son lo suficientemente conocidas o destacadas, y radica en cada una de esas acciones un conjunto de aciertos y desaciertos que son muy necesarios de reconocer. La Práctica reflexiva emerge así para el Trabajo Social, como una herramienta que, de ser incorporada en la cotidianeidad profesional, favorecería una comprensión más profunda de las dinámicas sociales, culturales y políticas que influyen en su trabajo, y el fortalecimiento del corpus teórico de la disciplina, otorgando una oportunidad fundamental para el desarrollo y la mejora continua de la labor profesional.

6. Conclusiones

Los y las profesionales del Trabajo Social, desarrollan su quehacer, la mayoría de las ocasiones, en condiciones de alta exigibilidad y demanda profesional. Sin duda, las situaciones y problemáticas que deben atender se caracterizan por ser complejas, dinámicas y multidimensionales, lo que requiere que dichos profesionales, desplieguen habilidades y capacidades para entregar una pronta respuesta a los diversos requerimientos, que se plantean en los contextos institucionales.

Esta inmediatez requerida para las respuestas, junto a la exigencia de resultados óptimos en un corto plazo, hace que los profesionales cuentan con muy pocos espacios y tiempo para generar dichas respuestas, lo que dificulta el proceso de toma de decisiones, y la elaboración de juicios profesionales, que se desprendan de una debida profundización de los problemas sociales que se atienden, disminuyendo las posibilidades de reflexionar la práctica o el quehacer profesional, ejercicio que pudiera realizarse de manera individual, como también colectivamente junto a otros profesionales, lo que enriquecería la comprensión social de los diversos fenómenos y otorgaría nuevas miradas y perspectivas para aproximarse e intervenir la realidad social.

Esto último, da cuenta de una tensión permanente en el Trabajo Social, que revisa, replantea y cuestiona permanentemente su praxis social, es decir, la conexión entre teoría y práctica, que se devela luego de reflexionar el quehacer y que permite desarrollar una actuación en clave crítica, que busca siempre superar las dificultades y errores cometidos, en miras de mejorar permanentemente la actuación profesional.

En esta misma línea, se considera fundamental, por tanto, que los y las profesionales dispongan formalmente de espacios para la reflexión de la acción, no sólo para el desarrollo de intervenciones pertinentes y debidamente situadas, sino también, para disponerse a la generación de conocimiento, que provenga de la práctica. Es así como, la reflexión del quehacer favorece la capacidad de explorar nuevas rutas para la actuación profesional, especialmente si nos enfrentamos a dificultades o situaciones inesperadas o bien "eventos críticos", que nos desafían a desplegar nuevas y mejores estrategias y conseguir los resultados esperados y transformar la realidad social.

Lo planteado permite afirmar que los eventos críticos, tales como las situaciones de conflicto, los aciertos y errores, entre otros acontecimientos que surgen en la actuación profesional y la problematización de estos hechos, por parte de los profesionales y los equipos institucionales, favorecen el surgimiento de nuevo conocimiento, tanto disciplinar como interdisciplinar. Asimismo, se puede señalar, que dichas situaciones complejas, que ponen en tensión la actuación profesional, se constituyen en una oportunidad de aprendizaje y mejora, siempre y cuando los profesionales y/o las instituciones, las hagan consiente, disponiendo de espacios para la reflexión del hacer, de tal forma de reconocer aquellos eventos críticos, que afectan la actuación profesional y que sólo pueden ser reconsiderados, generando nuevos aprendizajes y nuevas rutas para la intervención, siempre y cuando la reflexión esté concebida como un ejercicio permanente.

Sumado a lo anterior, también es importante abordar lo planteado por los entrevistados, el hecho que los espacios laborales, donde se desempeñan las y los trabajadores sociales, presentan características precarizadas, en los que sólo es posible responder a las situaciones urgentes y lo importante y relevante, que puede hacer la diferencia de la actuación profesional, va quedando al margen y en escasas ocasiones se retoman aquellos temas necesarios de problematizar y profundizar. En este punto, se señala un desafío, especialmente para las organizaciones gremiales, que podrían desarrollar un rol más concreto en la supervisión del ejercicio profesional y las condiciones institucionales que se disponen, para que los profesionales puedan desarrollar su labor con los recursos mínimos y con posibilidades reales de articulación y trabajo colaborativo.

En otro sentido, como se ha señalado anteriormente, esta investigación que abordó las prácticas reflexivas, se constituyó en sí misma en una oportunidad para profundizar en la reflexión, cada acápite del guion de preguntas en el que se trabajó, favoreció el levantamiento de interrogantes respecto del propio quehacer, a observar críticamente y sin temor aquellos aspectos que son necesarios de mejorar y en los que, en un ejercicio de necesaria honestidad, se logra descubrir cuando no se ha actuado adecuadamente. Este solo ejercicio de auto observación y de observación en conjunto con otros, ha permitido reconocer el valor que tiene "la persona profesional", cuya herramienta fundamental para el desarrollo del trabajo, es su propio cuerpo, su "sí mismo", por tanto, la práctica reflexiva otorga una significativa posibilidad para fortalecer a la persona que está detrás de una función profesional.

Lo abordado en el estudio, da cuenta de la urgente necesidad de disponer formalmente en los equipos de trabajo espacios para la reflexión, lo que requiere contar con la voluntad institucional para disponer de tiempos acotados y explícitos para la reflexión del quehacer, más allá de las instancias de autocuidado, que fueron señaladas por los entrevistados.

En dichos espacios de reflexión es donde los equipos debieran abordar aquellos nudos críticos que surgen en el quehacer profesional, y que impiden brindar una atención o un servicio adecuado a los usuarios. Es mediante el ejercicio reflexivo del equipo donde se podrán generar soluciones concretas a dichos nudos críticos, dado que se realizará un abordaje del quehacer en clave de colaboración y mirada conjunta de los procesos que se llevan adelante.

Otro elemento que se plantea como desafío para las prácticas reflexivas, es que los equipos deben llevar registro de las reflexiones e interrogantes surgidas en los espacios de profundización de la práctica; registro que, desde el Trabajo Social, se asocia con la sistematización de experiencias de la práctica profesional, con la finalidad de difundir el conocimiento surgido desde el quehacer.

El análisis de los imaginarios sociales y los significados que las trabajadoras y los trabajadores sociales asignan a la práctica reflexiva revela una diversidad de perspectivas y experiencias. A lo largo de este estudio, se han identificado tanto facilitadores como obstáculos para el ejercicio de la reflexión, así como la relevancia de instancias como la supervisión externa y el acompañamiento entre pares. Estos hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer las estructuras y espacios que promuevan la reflexión crítica dentro de la práctica profesional, con el fin de mejorar la calidad de las intervenciones sociales. Al comprender mejor estos elementos, se abre la posibilidad de diseñar estrategias más efectivas para apoyar el desarrollo profesional continuo y la mejora de la práctica en el campo del trabajo social.

7. Referencias

Báñez Tello, T., Besa Roig, S., García Martínez, E. y Mas March, A. (2017). Autoconocimiento y Trabajo Social Reflexivo. De cómo coprotagonizar una práctica dialogada del Trabajo Social. En *Trabajo Social: arte para generar vínculos* (pp. 219-228). Deusto Digital. http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub12.pdf

Castañena Meneses, P. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización*. Universidad de Valparaíso.

Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Editorial Morata.

García Rodríguez, G. (2019). Aproximaciones al concepto de imaginario social. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, *19*(37), 31-42. https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2019.2/a08

Giannini Iñiguez, H. (2004). *La "reflexión" cotidiana: hacia una arqueología de la experiencia*. Editorial Universitaria.

Iturrieta Olivares, S. (2020). El encanto por producir conocimientos se transmite a las futuras generaciones profesionales. En M. Goulart y V. Batista (Eds.), *Serviço social formação, pesquisa e trabalho profissional em diferentes contextos* (pp. 133-159). Edufpi.

Martín, M. (2014). Práctica reflexiva, identidad y Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social Plaza Pública*, *7*(12), 225-244. https://bit.ly/45Tzpv7

Mella, O. (2000). Grupos focales ("Focus groups"). Técnica de investigación cualitativa. Documento de trabajo, 3, 1-27. https://bit.ly/3XQXUqV

Robles, C. (2011). *Supervisar ¿Para qué? Lo oculto tras la resistencia*. Editorial Espacio.

Sesma-Vázquez, M., Gómez, M., Rentería, N., Fernández, E., Olivares, S., Rangel, D. M. y Jiménez, S. (2016). El equipo reflexivo sin equipo: el uso de la polifonía y las múltiples voces en la consulta privada. *Revista Sistemas Familiares y otros sistemas humanos*, *32*(1), 14-22.

Sicora, A. (2012). Práctica reflexiva y profesiones de ayuda. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 19, 45-58. https://bit.ly/4f8DD6v

Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Editorial Paidós.

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

AUTORA:

Paula Leiva Sandoval
Universidad de las Américas, Chile. Universidad Rovira i Virgili, España.

Trabajadora Social y Magister en Trabajo Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana-UTEM. Estudiante Doctorado en Trabajo Social Universidad Rovira i Virgili. Se ha desempeñado en el ámbito de la educación superior, en cargos de gestión institucional, formación profesional de pre grado e investigación. Imparte docencia en temáticas relacionadas con la formación disciplinar del Trabajo Social, la acción socio educativa, pobreza, comunicación y trabajo en equipo, metodología del Trabajo Social, prevención, autocuidado y calidad de vida. Líneas de interés y producción académica: Juventudes, Formación profesional, Trayectorias laborales y Proyectos vitales.

peliva@udla.cl ; paula.leiva@estudiants.urv.cat

Índice H: 2
Orcid ID: https://orcid.org/0000-0003-0409-9637
Google Scholar: https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=alD7MCEAAAAJ
ResearchGate: https://acortar.link/9bSmit
Academia.edu: https://independent.academia.edu/PaulaLeiva2