

### **Evaluación de los participantes del Taller de los Conocimientos**

*\*Lo curioso es que cuando uno cree que ha visto lo que hay que ver y comprendido lo comprensible, percibe de repente que siguen apareciendo continuamente ante él nuevos y desconocidos paisajes. Uno se sobrecoge y comprende lo pequeño que él es dentro de un inmenso contexto. Nunca hubiera yo imaginado que mi pequeño relato llegaría a convertirse en inagotable fuente de conocimientos\*.*

\*(participante del taller nórdico)

Catderática de la Universidad de Agder (Noruega)

Sigrid Nordstoga

30 September 2008

Sigrid.Nordstoga@uia.no

## **1.- Presentación del Taller de los Conocimientos y de quienes han participado en él.**

El Taller de los Conocimientos es un programa didáctico dirigido a la enseñanza postgrado para los profesionales del trabajo social que desempeñan su actividad en el campo del menor. El modelo didáctico y su contenido han sido desarrollados por la Dra. Polit. Inger Helen Erstad de Centro del Desarrollo del Menor del Norte de Noruega. La perspectiva desde la que aborda y analiza *la práctica* del trabajo social está basada en su tesis doctoral (Erstad 2005).

El Taller de los Conocimientos recoge acontecimientos concretos y dilemas que se presentan en la práctica profesional de los participantes como materia para un relato. Estos relatos de los participantes se convierten en objeto de investigación y profundización en grupo, con el apoyo de una supervisión. El trabajo personal sobre el relato debe de culminar en una reflexión, que se elabora por escrito. También se ofrece como alternativa realizar un trabajo más amplio y de rigor científico en forma de ensayo. De este modo, los participantes pueden asumir el trabajo como un elemento de formación profesional o, en un segundo nivel, como parte de una enseñanza postgrado, con lo que pueden conseguir 10 CTS o 30 CTS respectivamente. La mayoría de los participantes han elegido la modalidad de continuar en la enseñanza universitaria de postgrado y se han matriculado en la Escuela de Estudios Superiores de Tromsø. El proceso seguido se evalúa actualmente como proyecto piloto en Noruega del Norte, en España y en Estonia y se halla incluido en un programa de Educación y Cultura Leonardo da Vinci de la UE. (Education and Culture- Community action program on vocational training).

### **La meta del Taller de los Conocimientos**

*La enseñanza de postgrado y la formación continua de los profesionales tienen como meta principal conseguir una profundización en la comprensión de la práctica profesional propia y ampliar los recursos del análisis y del juicio profesional en el trabajo diario. De esta manera el estudio ayudará a conseguir un mejor equilibrio entre la teoría y el conocimiento práctico, de modo que este último, que está basado en la experiencia será objeto de reflexión sistemática y de un proceso de escritura. La forma de realizar este estudio facilita el hábito de utilizar la reflexión sistemática como un proceso continuado de aprendizaje en el trabajo profesional.*

A través de este proceso de formación el estudiante debe desarrollar:

- *Una comprensión más amplia y una mejor base para emitir juicios en su profesión*
- *Aumentar la conciencia y la proyección del conocimiento de su propia actividad profesional en el marco de la práctica.*
- *Desarrollar competencia en el empleo de la narrativa dentro del conjunto del proceso de reflexión.*
- *Mejorar la comprensión sobre cómo la ética es una referencia necesaria en los juicios de valoración y en su proyección en la actividad profesional*
- *Comprender cómo pueden complementarse las distintas fuentes de conocimiento.*

(Escuela universitaria de Tromsø, área de asignaturas de salud)

El estudio se desarrolla a través de 6 reuniones, a lo largo de 3 semestres. Cada reunión tiene una duración mínima de 6 horas e incluye también normas sobre formación en la escritura, con supervisión individual. Al terminar esta fase, el estudiante recibe la acreditación de 30 CTS. Los contenidos de este modelo didáctico ponen su énfasis en la realización de relatos, tanto verbales como escritos, y en la reflexión combinada con estudios de bibliografía afín. Para conseguir 10 CTS los participantes deben entregar un trabajo escrito de ocho páginas de reflexión sobre un dilema que han encontrado en su actividad profesional. El trabajo debe mostrar que el estudiante posee habilidad para la auto reflexión y la profundización en la comprensión ética y profesional.

Para conseguir 30 CTS el ensayo aportado debe tener carácter científico y una extensión de 20-25 páginas. Este trabajo debe contener base teórica y mostrar capacidad para realizar juicios y desarrollar la actividad profesional desde la propia experiencia/integración de la teoría y la práctica. Dicho ensayo puede presentarse en forma de conferencia o en el propio lugar de trabajo.

Quien son los participantes?

Se requiere que los participantes, además del título en Trabajo Social por una Escuela Universitaria, tengan un mínimo de 3 años de experiencia profesional en el ámbito de Menores como Trabajo Social. Los aspirantes deben además comprometerse a realizar todo el contenido del programa.

*Grupo español*

Siete participantes formaron parte de este grupo, cuyos integrantes se reclutaron a través del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, que cursó una carta informativa a Instituciones de Menores en la provincia de Alicante. Las cartas enviadas llevaban los anagramas del Colegio Profesional y de la Universidad de

Alicante y estaban firmadas por la presidenta de Colegio Profesional, la Directora del Proyecto y la Coordinadora para España que actuaba, además como supervisora del grupo a seleccionar. La Universidad de Alicante recomendó la participación en el proyecto.

Respondieron 14 interesados, de los que se seleccionaron siete con el criterio de que el grupo resultase equilibrado en su composición, sexo, motivación para participar e interés en escribir el ensayo. Cuatro de los participantes han entregado el trabajo exigido para los 10 CTS y quieren desarrollar el trabajo requerido para conseguir los 30 CTS.

#### *Grupo noruego*

El grupo se compone de seis participantes, tres de ellos tienen cargos directivos en Instituciones de Menores, dos son Subdirectores y uno es Supervisor del grupo de los profesionales. Todos tienen la titulación superior en Trabajo Social y han realizado cursos de especialización dentro del área de Trabajo Social y de Pedagogía. Su experiencia profesional oscila entre 12 y 25 años, como colaboradores de la Entidad Pública del Menor y la Familia de la región del Norte de Noruega. La búsqueda de participantes se realizó dentro de esta Organización. Hubo 8 aspirantes y la selección se hizo desde la oficina regional. Entre los elegidos, dos tenían una preparación específica dentro del área de Dirección de Centros y conocían a la Directora del Proyecto y su interés concreto de este tema.

#### *Grupo nórdico/Escandinavo*

Fueron seleccionados seis aspirantes, aunque dos de ellos no participaron durante todo el tiempo exigido por traslados en el trabajo. De los cuatro que finalizaron el estudio, dos eran procedentes de Suecia, uno de Dinamarca y otro de Noruega. Los participantes de este grupo también tenían una larga experiencia profesional que oscilaba entre los 5 a 26 años. Dos de ellos realizan su labor profesional en una institución y dos trabajan en áreas municipales del menor. Los participantes de este grupo se reclutaron a través de NOPU y eran conocidos por la Directora del Proyecto. Uno de los participantes daneses provenía de la Asociación Profesional. Primero se anunció la posibilidad de participar en el proyecto a través de NOPUS, su página Web y sus listas de direcciones. Este procedimiento, sin embargo, tuvo poca respuesta.

### *El Taller de los conocimientos como oferta de Educación Postgrado*

Cuando se publicó la invitación a participar en esta experiencia no estaba decidido aún si facilitaría la consecución de créditos universitarios CTS. La Escuela Universitaria de Tromsø pudo ofrecerlo un poco más tarde.

La invitación a participar no se hizo a través de los canales universitarios. Por ello es probable que la motivación para participar en el proyecto no se basaba primordialmente en el interés por adquirir créditos universitarios, sino en desarrollo profesional. Nueve de los participantes procedentes del grupo escandinavo se han matriculado como estudiantes en la Escuela Universitaria de Tromsø y ocho han entregado el trabajo evaluado con 10 CTS. Seis integrantes de este grupo tienen planes de matricularse en la Escuela Universitaria de Tromsø y nueve participantes del grupo noruego se han matriculado en la misma escuela. Ocho han entregado el trabajo de los 10 CTS y seis indican que tienen planes de entregar el trabajo de los 30 CTS. El plazo de entrega es en diciembre 2008, posterior a la redacción de este evaluación del Proceso.

### *Rasgos de los participantes de los talleres*

Todos los participantes trabajan en el campo del Menor y conocen su problemática. Todos tienen títulos superiores y la mayoría larga experiencia en el trabajo profesional. En total son 17, a los que hay que sumar un grupo de cuatro profesionales de Tartuu, Estonia. Estos profesionales no han sido evaluados de momento porque, al iniciar su trabajo en grupo más tarde, no han completado todavía el programa.

Estos datos concuerdan con el plan del Proyecto. El grupo en total da un perfil de profesionales muy competentes en cuanto a experiencia práctica del Campo Social. La Directora del Proyecto nos revela en su nota de abril 2008 que la motivación por participar ha sido muy alta desde los primeros momentos y que los participantes muestran entusiasmo y confianza en la experiencia.

## **2. Sobre la evaluación y la forma de realizarla**

Esta evaluación se ha redactado a petición de la Dirección del Proyecto, uno de cuyos Partner es la Universidad de Agder, a cuyo claustro pertenezco y que me designó debido a mi conocimiento del Proyecto, pues participé en la preparación de los Supervisores de los Talleres. En el curso de este cometido he podido conocer las expectativas del proyecto y la forma de trabajar que propone en sus talleres. Estos contactos me han facilitado las cosas a la hora de redactar los cuestionarios de evaluación y también han

despertado en mí un creciente interés por buscar formas de trabajo y estructuras en las que desarrollar el conocimiento práctico. La experiencia vivida en el grupo de los Supervisores me ha proporcionado el proceso de reflexión, un factor importante a la hora de tipificar las evaluaciones de los participantes dentro de un marco.

En esta evaluación he seleccionado tres áreas para estudiarlas más de fondo por las experiencias y los beneficios que, en ellas, han conseguido los participantes en este modelo de aprendizaje. Las tres áreas son:

- el **modelo didáctico** en sí mismo, poniendo énfasis en lo que supone la participación en grupo, tanto a través de la reflexión de cada uno de los participantes sobre la práctica como por el trabajo escrito que complementa esa reflexión. Ambos aspectos son factores importantes del contenidos del presente modelo didáctico.
- También es interesante, como un área a considerar, conocer la importancia que otorgan los participantes el hecho de que se les abre **la posibilidad de obtener créditos universitarios** CTS.

- La otra área corresponde a **los problemas que los estudiantes han elegido para trabajar sobre ellos en los talleres**. En esta área se estudiará el beneficio que los estudiantes manifiestan haber conseguido en el Taller de los Conocimientos y cómo ello ha influido en su labor profesional.

Estos aspectos irán apareciendo progresivamente a lo largo de esta exposición.

En adelante utilizaré la denominación Taller de los Conocimientos tanto cuando trato de la formación permanente como de la de postgrado o del modelo didáctico. Se ha preservado el anonimato a la hora de analizar las experiencias personales de los participantes, usando indistintamente el masculino y el femenino al referirme a ellos.

En la evaluación de resultados me he basado en las valoraciones que hicieron 16 participantes cuando se encontraban a "medio camino" en la realización del proyecto y en unas consideraciones realizadas por escrito al finalizar los 6 talleres. Por éste último medio hemos obtenido 13 respuestas de los participantes ante las preguntas elaboradas que les fueron propuestas. La Directora del Proyecto formuló las preguntas para la primera evaluación. Las preguntas contenían aspectos sobre el proceso, los beneficios obtenidos, así como sobre las necesidades que podían sentir los participantes ante la última fase del programa.

Yo, como evaluadora, formulé las preguntas finales, destinadas a conocer el beneficio pedagógico obtenido y la importancia que los participantes daban a éste en su futura actividad profesional. En cada uno de los grupos hubo una discusión abierta durante el último taller referente al programa didáctico, siendo 13 los participantes que tomaron la palabra. La evaluación verbal se había recogido en cintas destinadas a la evaluadora. Todo el material del grupo español se había traducido al noruego. Las evaluaciones

escritas y traducidas me fueron enviadas directamente, aunque sin que los participantes lo supieran, con el fin de que mi conocimiento de este material no causase interferencias en comunicaciones posteriores.

No tuve ocasión de mantener entrevistas personales con ellos, lo que puede ser un punto débil en la evaluación del material obtenido. Sí he tenido, en cambio, acceso a los trabajos escritos (10 CTS), que me han permitido conocer las reflexiones personales sobre los relatos.

El material del grupo de Tartuu no ha llegado a tiempo para ser incluido en esta evaluación, ya que este grupo inició su actividad más tarde y sigue otro calendario dentro del Proyecto. Los datos que puedan aportar los participantes que han decidido realizar el trabajo más extenso, para conseguir los 30 CTS, tampoco han podido ser tenidos en cuenta en esta evaluación ya que sus trabajos no han finalizado aún.

En la evaluación tampoco se profundiza en lo que puede aportar una comparación entre los grupos de los distintos países, aunque ello podría ser de interés. Sí han aparecido y se han comentado algunos aspectos de estas diferencias en la presente evaluación.

Según la bibliografía sobre investigaciones en este campo, las evaluaciones se suelen agrupar en 4 direcciones.

1. Una perspectiva externa distante.
2. Evaluaciones responsivas
3. Evaluaciones transformativas
4. Evaluaciones basadas en la práctica (Halvorsen y Gjedrem 2006 ).

La presente evaluación se acerca a la línea de la evaluación responsiva, lo que, de acuerdo con distintos autores, influye en el resultado del informe. Este trabajo se ha realizado en colaboración con la Directora del Proyecto y los Supervisores de los grupos, colaboración que ha influido en el enfoque de la evaluación y en las preguntas a los participantes. La Directora inició el proceso de evaluación recogiendo unas primeras experiencias hacia la mitad del desarrollo del Proyecto y la evaluadora ha intervenido en la última fase. En la evaluación inicial, hacia la mitad del proceso, aparecieron ya aspectos que han resultado importantes a la hora de hacer la última evaluación de los Talleres del Conocimiento. De este modo la evaluación ha sumado referencias valiosas a lo largo del proceso. En el análisis he recalcado los aspectos específicos del modelo didáctico conducentes a dirigir el conocimiento hacia la práctica profesional.

### 3. Del modelo didáctico

El estudio se realiza a través de seis talleres, con un mínimo de seis horas de duración, a lo largo de tres semestres.

Estructura del estudio:

- Introducción: aclaración de expectativas, normas/contrato, relatos y reflexiones, terminación y evaluación.
- Relatos escritos y nuevas reflexiones, consulta a la bibliografía e inicio de la redacción de ensayos, terminación y evaluación
- Reunión con todos los grupos, intercambio y aprendizaje transnacional. Enseñanza en filosofía y ética, redacción de ensayos/ consultas bibliográficas, cultura/tradiciones y marcos estructurales, terminación y evaluación.
- Reflexiones temáticos, ensayos/películas. Bases teóricas, ética, terminación y evaluación.

En el plazo que hay entre uno y otro de los talleres, los participantes deben trabajar sobre su propio relato, consultando bibliografía/literatura y avanzar en las reflexiones que les sugiere su trabajo. A los participantes que van a ser examinados se les ofrecen enseñanza y supervisión en la parte final del estudio (Escuela Superior de Tromsø, Area de Asignaturas de Salud, Taller de los Conocimientos).

El modelo didáctico respondió en gran medida al esquema trazado, aunque, en ocasiones, se amplió el tiempo de algún taller. La Directora del Proyecto se ha responsabilizado de los grupos de Noruega y del grupo nórdico, junto con un Supervisor en cada grupo. El grupo español fue dirigido por una Asistente Social de origen noruego, con nacionalidad española. Tanto ella como los dos Supervisores de los grupos nórdicos han seguido reuniones de trabajo y formación paralelas bajo la guía de la Directora del Proyecto. Todos los supervisores tienen una larga experiencia en el trabajo con grupos. También se impartió un curso de narrativa a los participantes de los talleres. La cuarta reunión de talleres se realizó en Malmö con los grupos de los cuatro países.

En esta evaluación pondré de relieve tres aspectos del modelo didáctico empleado en los Talleres y la experiencia pedagógica de los participantes.

- El grupo como lugar de aprendizaje.

- La reflexión verbal y escrita sobre el propio relato, basado en la experiencia práctica, y cómo ello ha facilitado nuevos conocimientos.
- El relato en sí: qué temas son los que preocupan a los participantes y cómo el relato puede facilitar la capacidad de realizar juicios acertados en la actividad profesional.

Finalmente me interesa saber qué importancia ha tenido el Taller de los Conocimientos en cuanto a la propia actividad profesional. También he querido conocer si esta cuestión ha influido en el hecho de ofrecer a los participantes créditos universitarios.

### *El Grupo como lugar de aprendizaje*

La presentación del relato propio y la reflexión sobre él se ha realizado dentro del grupo. Hacia la mitad del proceso, la mayoría de los participantes en el Taller de los Conocimientos opinan que se ha establecido un buen clima en el grupo, lo que aporta seguridad y facilita el contacto entre todos. El hecho de recibir un *feedback* de los otros participantes sobre el propio relato ha resultado importante para conseguir una comprensión más profunda de uno mismo y de la práctica profesional propia. Los otros participantes del grupo son percibidos como muy competentes “es como recibir el apoyo de un grupo entero de personas competentes” dice uno de los participantes. Lograr conocimiento de la experiencia de otros ha facilitado el desarrollo de la perspectiva propia. El conocimiento de las experiencias de otros ha ampliado la propia perspectiva. El grupo proporciona también tranquilidad y uno lo describe como algo parecido a encontrarse en el ámbito adecuado para profundizar. Otro escribe que han sido importante los encuentros en un mismo grupo durante un largo tiempo y que los participantes han podido también encontrarse en distintos lugares.

Esta respuesta, en general positiva, es objetada por una de los participantes del grupo español que se cuestiona sobre si los grupos son lo suficientemente críticos. Ella recibió muchos elogios del trabajo realizado, pero hubiera deseado una visión más crítica. Al plantear esta cuestión en el grupo, no recibió la respuesta que esperaba. Opina que un grupo así debería asumir el reto de poder hacer crítica y autocrítica interna. Otros dos escriben cómo al principio se les hizo difícil compartir su inseguridad, su miedo y sus sentimientos, pues no deseaban que afloraran a la superficie y fueran descubiertos por el grupo. Conforme fueron dándose cuenta de que también los otros sentían los mismos miedos, el grupo se los mostró como un buen ámbito en el que estar y trabajar.

Dan mucha importancia a que los Supervisores muestren seguridad y competencia: "conducen el grupo con habilidad, dan buena información en cada momento, son a la vez exigentes y atentos con los miembros del grupo", escribe uno de los participantes del Taller.

### *El grupo como lugar de aprendizaje, apoyo y método en Trabajo Social*

Los tres grupos fueron considerados como buen ámbito de aprendizaje. Los esquemas sobre la formación y el proceso grupal siguieron la dinámica que considera al grupo como medio didáctico en el trabajo social (Heap 1985, Shulman 1992). El pensamiento básico tal como lo formula Heap es el siguiente:

"Que los miembros pueden ayudarse individualmente o en conjunto a compartir sentimientos e información, así como a comparar actitudes y experiencias, apoyarse mutuamente en la experimentación, arriesgarse y modificar posiciones o puntos de vista, mediante el intercambio de ideas y sugerencias, además de desarrollar relaciones personales entre sus miembros." (Heap 1995 s. 26 )

La semejanza con grupos de aprendizaje y grupos de apoyo mutuo, que brindan a sus miembros la posibilidad de prestarse ayudas y asumir retos, hizo que también en el Taller de los Conocimientos se compartiesen sentimientos, se asumiera el ponerse en el lugar del otro y el compartir su perspectiva, como camino para avanzar en las reflexiones. La semejanza con grupos de aprendizaje didáctico y de ayuda ofrece la posibilidad de compartir retos y apoyarse mutuamente. En los Talleres del Conocimiento también se procedió así. Se compartieron sentimientos y, puestos en el lugar del otro, se brindaron reflexiones sobre los relatos ajenos.

Para conseguir que funcione bien un grupo es importante que se planifique de antemano la composición del mismo. Heap (ibid) opina que es importante que los miembros del grupo puedan asemejarse entre sí, al mismo tiempo que se dan entre sus miembros cualidades y características diferentes. En el Taller de los Conocimientos todos sus miembros compartían una larga experiencia profesional en el campo del Trabajo Social con menores y jóvenes. Esto hacía que compartieran características comunes. Al formalizar la composición del grupo se tuvo en cuenta el sexo, la motivación y la competencia. A la hora de decidir el tamaño del grupo se han seguido los consejos de Heap cuando sostiene que grupos de hasta 7 miembros resultan útiles para tareas de trabajo en grupo y discusión, mientras que los grupos de 4 a 5 miembros brindan un mayor sentimiento de seguridad y son útiles para trabajos donde se abordan temas personales difíciles.

Para conseguir un buen proceso de grupo se puso mucho empeño desde un principio en clarificar las expectativas de cada uno de los miembros. Posteriormente, en cada taller

de encuentro se realizó una evaluación individual de los beneficios conseguidos y en las necesidades no cubiertas.

El hecho de que los grupos de los Talleres de los Conocimientos hayan tenido tanta importancia para sus miembros en cuanto a los beneficios didácticos, se debe en gran medida a que los Supervisores que los han guiado tenían una larga experiencia que englobaba la competencia, tanto en autoayuda como en aprendizaje. Aunque este éxito también corresponde a los participantes. Habían sido escogidos con atención y detalle, muy motivados para la tarea. Muchos de ellos tenían una larga experiencia en su trabajo profesional y manifestaban el deseo de llegar a conseguir una comprensión más profunda de sus experiencias. Su preparación académica también fue análogo y trabajaban dentro del mismo campo y área de interés personal. Los grupos tenían también, sin embargo, sus diferencias en cuanto a cultura y preparación profesional en los distintos países, compartiendo los tres grupos unos rasgos comunes en cuanto al sentimiento de pertenencia a la profesión. Este sentido de pertenencia y responsabilidad sentido por los grupos nos ha mostrado que no había lugar para la inclusión arbitraria de “extraños” en este trabajo.<sup>1</sup> Dos de los participantes decidieron abandonar el grupo al cambiar su situación laboral, en vez de “seguir por seguir” El factor de apoyo aportado por el grupo es un acierto en la forma que el Taller de los Conocimientos ha tenido de plantearse sus objetivos y parece que ha sido un marco importante para el aprendizaje.

#### *Del relato verbal al relato escrito.*

El Taller de los Conocimientos tiene como meta principal llegar a conseguir una comprensión mas profunda de la propia práctica profesional y a desarrollar un juicio acertado en el trabajo.<sup>2</sup> Un aspecto importante en este proceso es que los participantes inician el proceso de aprendizaje presentando un relato basado en su trabajo. El relato debe describir una situación que les ha impresionado o conmovido especialmente y que les ha planteado un dilema. A través de la narración verbal y la reflexión escrita se investiga una situación de especial importancia y se enfoca detenidamente como objeto de una exploración más profunda.

Al llegar a la mitad de su desarrollo los Talleres de los Conocimientos, hubo bastante inseguridad, especialmente en el grupo español, sobre el tiempo que les ocupaba el relato y su impacto en el trabajo profesional. Uno comenta que ha sido un reto presentar el relato de un modo personal, mientras que otro dice que creía que su relato era un ejemplo de un trabajo mal hecho. Descubrió sin embargo, a través de la reflexión ulterior, que eso no era verdad. Otros escriben que el relato les ha abierto nuevos caminos y que la reflexión en grupo les ha brindado la oportunidad de ver la situación

---

<sup>1</sup> La profesora Anne Marie Støkken me comentó esta observación

<sup>2</sup> Høgskolen i Tromsø, Avdeling for helsefag, Kunnskapsverkstedet

desde otros ángulos. A través de la reflexión grupal aparecieron sentimientos y motivaciones que no conocían. Ha sido importante, escribe uno de los participantes, encontrar por fin un lugar donde se puede analizar un dilema profesional desde distintos ángulos.

A finalizar los talleres, un participante español escribe, como contestación de la pregunta sobre lo que considera especial en este modelo de aprendizaje comparado con otros estudios que haya hecho:

*”Se trata de un aprendizaje indirecto donde surgen preguntas que uno no era conciente de tener. Ello aparece como una reflexión interna donde se investiga en sentimientos sobre hojas en blanco. Se trata de un aprendizaje que para mi, hasta ahora, ha sido totalmente desconocido y que no se puede comparar con algo que he experimentado anteriormente. Toda la enseñanza que conozco hasta ahora ha sido escuchar discursos o realizar actividades sin ninguna forma de reflexión. Me han dado referencias teóricas y por ello este modelo para la reflexión ha sido algo totalmente nuevo para mi. Creo que esto también ha sido el caso para los otros participantes del grupo”* (traducción del castellano por A. Majos)

Esta opinión la comparten varios miembros del grupo español. La reflexión hace aflorar también los sentimientos en los relatos y así aparecen los aspectos personales en el trabajo profesional. Otro participante del grupo español escribe que en su formación académica ha aprendido que entre lo profesional y lo personal del trabajador social debe de haber una “gruesa línea” que separe lo uno de lo otro. En el Taller de los Conocimientos esta línea no es tan gruesa y también se permite que los aspectos personales aparezcan en el trabajo profesional.

El proceso de reflexión también ha sido de gran importancia en el aprendizaje en los otros dos grupos, que destacan la importancia de poder dedicar tiempo a observar un dilema concreto. Uno de los participantes describe el proceso de aprendizaje como un “aprendizaje vivo, donde práctica y teoría son relacionados directamente con la experiencia propia”, a través del diálogo entre los miembros del grupo, el Supervisor y el trabajo escrito. Los miembros del grupo apuntan que la reflexión ha dado lugar a que los aspectos personales del trabajo profesional hayan podido aparecer y que se haya establecido la conexión entre “*el yo profesional y el yo personal*”.

La bibliografía relacionada con el Taller de los Conocimientos se refiere a la ética y la filosofía de la práctica. Las reflexiones se ha relacionado con este tipo de bibliografía pero se pidió a los estudiantes que también consultaran la novela, el cine y el arte, para, de este modo, abrir más campo a las reflexiones. El posterior desarrollo del relato, que

pedía también reflexión teórica tuvo lugar en la última parte del curso. Muchos de los miembros del grupo encontraron dificultades en ello y lo describen como un proceso complicado. La bibliografía que utilizaban era nueva y diferente a la que estaban acostumbrados, por lo que hubo inseguridad de cómo utilizarla. La orientación de los Supervisores fue aquí de mayor importancia.

Reflexionar escribiendo y escribir sobre lo que se ha reflexionado es la parte central del proceso de aprendizaje. Aquí voy a relatar lo que los estudiantes han opinado sobre ello. La información recogida es de la evaluación que realizaron los estudiantes a la mitad del proceso y también de la evaluación final después de haber terminado el trabajo que otorga los 10 CTS. De momento no se ha finalizado la parte del estudio que otorga los 30CTS. A la mitad del proceso hubo en los 6 talleres inseguridad en cuanto al trabajo escrito, lo que les esperaba y la finalidad del mismo. El grupo español pide mas fuentes bibliográficas y ayuda para poder dar la forma de un ensayo a su trabajo. Uno de los participantes lo expresa así:

*”Estoy acostumbrada a hablar de mi experiencia y de lo que pienso, pero encuentro difícil dejarlo por ” (Traducción castellana por A. Majos)*

El grupo noruego y el grupo nórdico dicen que la tarea de escribir era un reto diferente al de relatar verbalmente. Escribir lo vivían como un obstáculo, aunque despertó muchos nuevos sentimientos y una conciencia sobre el tomar decisiones. Dejar por escrito la historia propia de uno afina la conciencia de cómo transmitir y hablar del otro de un modo respetuoso. El relato escrito brindó la posibilidad de volver al texto y hacer nuevas preguntas.

En los dos grupos, noruego y nórdico se pidió a los participantes que relataran por escrito lo que sus compañeros había contado. Hablan de una responsabilidad grande al abordar y dejar por escrito la historia del otro y no interpretarla mas allá del mismo relato contado. En cuanto a ello lo asociaron como ellos cuando escriben los informes de sus clientes deben de dejar de un modo fiable lo que les ha contado.

El poder que tiene quien escribe sobre quien lo lee, lo describe un miembro del grupo como un poder oculto.

El relato aparece diferente según el que lo escribe. Uno dice que el ejercicio de volver una y otra vez sobre el relato le ha ayudado a afinar su nivel en este menester, tanto en la exposición verbal como por escrito.

El escribir fue en un principio un reto para muchos de los participantes, pero al finalizar las reuniones varios opinan que ha habido un cambio radical entre la primera redacción del relato escrito y la definitiva. Varios dicen que les hubiera gustado hacer mas ejercicios de reescribir los relatos de otros a lo largo de todo el proceso para, de este modo, poder participar en el proceso de aprendizaje de los compañeros. La última parte de los talleres se orientó mas hacia el trabajo individual del ensayo.

Sobre el proceso de escribir dice uno de los estudiantes:

*“ He descubierto una nueva dimensión de mi misma en cuanto a la escritura, escritura reflexiva, ahora es divertido ver el primer texto y el texto de hoy. Parecen dos mundos distintos. Me ha despertado las ganas de hacer mas de esta actividad, el escribir”*.

Esta estudiante había descubierto un gusto por escribir que le impulsaba a escribir sobre el trabajo profesional de una forma mas personal. Otro participante dice que ha sentido una liberación en el poder manejar la escritura de este modo.

En el grupo español se contó con dos autores que estuvieron presentes en algunos momentos del proceso y que colaboraron especialmente en el proceso de la escritura y la consulta de bibliografía como fuente de reflexión. Uno de los participantes españoles dice que le hubiera gustado mas orientación desde un principio por parte de un profesor en literatura que le ayudara a encontrar la forma del texto y encontrar fuentes para la reflexión, apoyo en la ortografía y en la construcción literaria. Este enfoque se refleja en los trabajos del grupo español, donde los relatos adoptan una forma más literaria, uno de los cuales es presentado como un cuento de hadas.

#### *Aprender a escribir*

Un concepto central en este modelo de aprendizaje es la expresión escrita. El relato debe ir ampliándose gradualmente mediante la reflexión verbal y escrita. El proceso debe de aportar nuevos conocimientos y motivaciones. Se requiere que el estudiante logre llegar a ello en este proceso y la evaluación final consta de un examen con los correspondientes CTS universitarios. Esta forma didáctica se comenta en el libro de Jo Bech-Karlsen (2003). Sobre la escritura de ensayos dice:

*Escribir ensayos es un trabajo personal sobre experiencias con el fin de entender y crear skape forståelse* (Bech-Karlsen 2003: p.19)

El ensayo parte de una experiencia y como tal es apto para trabajar en él desde el punto de partida del Taller de los Conocimientos, donde surge el relato. El relatos tiene su origen en una experiencia personal y así comienza también un ensayo. La persona que escribe debe tener una relación con lo que produce por escrito, *relación personal porque se trata de estar presente en lo que escribimos*, dice Bech-Karlsen (2003: p.. 35). Trabajar en un ensayo es un proceso que está integrado en el proceso de aprendizaje en el Taller de los Conocimientos. Se brinda al participante un avance personal en el

proceso de aprendizaje, lo que, a su vez, posibilita de hacer visible la dimensión personal en el trabajo profesional.

El ensayo consta de dos componentes esenciales, el relato y la reflexión, que *para llegar a ser un ensayo debe unir ambas partes para formar un todo*, escribe Bech-Karlsen (2003: p 147). Con el apoyo de esta definición sería acertado calificar este primer esbozo de ensayo (10 stp) como un “trabajo de reflexión” y reservar la denominación “ensayo” para el trabajo objeto de los 30 CTS. Este trabajo se considera un ensayo científico y debe combinar la forma científica y el estilo personal. El material que hasta ahora hemos logrado en el Taller de los Conocimientos se debe considerar como un buen inicio en el camino hacia la realización de un ensayo profesional y científico.

A su vez, aprender a escribir, tal como este modelo didáctico está establecido, es una forma de trabajar donde el aprendizaje y la escritura se refuerzan mutuamente. Un juego emocionante que vale la pena seguir desarrollando.

#### *El desarrollo del conocimiento práctico y los requisitos formales para la obtención de créditos universitarios*

El Taller de los Conocimientos fue aprobado como curso en postgrado con 10/30 CTS en la Escuela Superior de Tromsø, después de que los participantes habían sido admitidos en los diferentes grupos y recién iniciada la actividad. Los requisitos para poder matricularse coincidían con los de la enseñanza que se imparte en una Escuela Superior. Todos los admitidos para el Taller de los Conocimientos cumplieron con estos requisitos.

Nueve de los diez de los que conformaban el grupo noruego y el nórdico fueron admitidos como estudiantes. En el formulario de evaluación que se les propuso al finalizar los talleres, cuatro de siete contestaron claramente que deseaban ser examinados y que el hecho de participar en los talleres suponía una motivación añadida para esta decisión. Tiene algo que ver con la motivación inicial, escribe uno de los participantes, ya que uno decide en qué quiere sacrificar su tiempo y su esfuerzo. Varios de los participantes dicen que, cuanto más se les ha requerido, les ha sido más fácil mantener la motivación, porque se habían comprometido de un modo formal. Otro dice que el compromiso con el grupo ha sido un factor más importante. Poder participar en el desarrollo grupal y cumplir los plazos, ha sido más importante que cumplir con los requisitos para la obtención de los CTS universitarios

Existen opiniones distintas sobre la conveniencia de mantener la actividad del Taller de los Conocimientos dentro de un contexto académico, aunque la mayoría comparte la importancia que esto puede tener. Tal como he comentado antes, para el Taller de los Conocimientos se eligieron participantes según su motivación y atendiendo a la

composición recomendable del grupo. La combinación de los requisitos formales exigidos a los estudiantes y la motivación personal y la composición del grupo deberían proporcionar una base óptima para conseguir un buen lugar para aprender. No parece que sea tan importante el hecho de poder conseguir créditos universitarios. La Directora del Proyecto comenta que ha sido un reto conseguir un equilibrio que tenga en cuenta todos estos hechos.

De los 17 participantes que han contestado al cuestionario, 15 han entregado el trabajo para la obtención de los 10 CTS y 10 tienen planes de seguir trabajando en su ensayo para conseguir los 30 CTS.

Entre los que desean obtener CTS parece que existen distintas motivaciones entre los participantes escandinavos y los españoles. Los escandinavos ponen énfasis en la necesidad de obtener una competencia formal, mientras que los españoles están más interesados en la evaluación que corresponde el hecho de realizar un examen.

legger vekt på å samle seg formell kompetanse, mens de spanske synes og være mer opptatt av selve evalueringen som ligger i det å avlegge en eksamen.

#### **4. Los Relatos Fortellingene**

Los relatos de los participantes son "la entrada en el aprendizaje" del Taller de los Conocimientos. Los relatos son objeto de una investigación sistemática y de una reflexión en diálogo. Después de haber leído los 15 relatos (10CTS) de los tres grupos para enfatizar en qué dilemas se han ocupado los participantes, he visto lo siguiente: Cada relato contiene varios temas y varias situaciones donde los profesionales han tenido que tomar decisiones. A lo largo del proceso de reflexión los temas han sido mejor enfocados y el dilema para poder seguir reflexionando se ha visto con mayor claridad.

He agrupado las notas de reflexión en dos grupos. Hay un grupo de reflexiones donde el peso recae en temas de organización y en los marcos donde operan los profesionales. La cercanía de los profesionales y su implicación con los menores y sus familias, ha creado una comprensión de los otros que ha encontrado en oposición con los sistemas y también con los puntos de vista de los otros participantes del taller. En estas notas se visualiza un problema de lealtad en el que se encuentran los profesionales. En las reflexiones se ha visto el valor que han tenido los mismos a la hora de apuntar a los intereses de los clientes y su modo de actuar al respecto.

Los participantes del otro grupo dirigen sus reflexiones hacia ellos mismos y su trabajo profesional. Contienen estos elementos de autocrítica y se delibera sobre las propias

opiniones y reacciones. Tratan de la necesidad de enseñar que se hace un buen trabajo y de tener un *feedback* al respecto. Los sentimientos versan sobre temas como tareas de protección al menor, valoraciones de lo que es protección o el poder del profesional en la toma de decisiones. El sentimiento de impotencia aflora cuando los planteamientos no han funcionado y los jóvenes tienen problemas con la justicia y terminan en la cárcel. También aparecen temas específicos sobre dirección en centros y relaciones complicadas entre la Dirección y los profesionales.

#### *Lealtad a los colegas o/y con el menor*

Una tendencia clara en los profesionales de este grupo es la cercanía que sienten con los clientes y su interés por ellos, sin olvidar que representan un sistema o que tienen que llegar a acuerdos con profesionales de otros centros que tienen otra opinión sobre esos clientes. Esta cuestión aborda lo más central en el trabajo social: el compromiso con las personas al mismo tiempo que se han de tener en cuenta los intereses del sistema, el tratamiento de igualdad y la justicia. La autonomía del profesional experimenta un reto en el encuentro con las leyes y las normas que obligan a todos por igual ( Terum 2003). Este contenido también se trata en el Taller de los Conocimientos como una de las áreas que tiene que ver con los juicios profesionales.– *Valorar lo diferente en situaciones que de entrada parecen iguales, pero no son idénticas y ver semejanzas en situaciones que de entrada parecen diferentes.*<sup>3</sup> Son juicios que hace el profesional en su trabajo cuando debe atender a la vez a lo específico y lo general.

Este dilema sobresale especialmente entre los apuntes de los participantes escandinavos. En el grupo español aparece el caso de una participante donde la Dirección del Centro había decidido que debería establecer un contacto especial con un cliente en concreto. Ella, joven y sin demasiada experiencia, solicitó ayuda para que la cliente se emancipase. Su empeño no resultó y reflexiono sobre ello en el taller.

Otro relato del taller aborda una situación donde el autor, trabajando como educador en una Institución se enfrentó con los Servicios Sociales del Menor de un Ayuntamiento que querían llevar a un niño a un acogimiento familiar. La participante lo explica así:

*”No podía actuar de otro modo. Pero yo sabía que iba a tener sus consecuencias tanto para mi como para la Institución”.*

La participante relaciona el hecho con Logstrup, autor que describe lo que supone la responsabilidad de tener el destino de otro en las manos. Narra muy bien cómo la cercanía que sentía hacia el niño la influye sobre cómo debe de actuar, a la vez que no entiende la visión que tienen los profesionales municipales, tan diferente a la suya. (Løgstrup 1991).

---

<sup>3</sup> Høgskolen i Tromsø, Avdeling for helsefag, Kunnskapsverkstedet s. 2

A otro participante le concierne una situación similar al verse encontrarse comprometida entre la promesa que ha hecho a un niño y la opinión de unos colegas diferente de la suya. Discute la importancia de poder entrar en un dialogo con ellos y utiliza la perspectiva Yo-tu y la perspectiva yo-ello, para explicarlo.

Cuando un colega supervisor le aconseja una manera de actuar, en la familia que ella atiende, que ella piensa que no es correcta, se trata de otro tema a discutir. Ella siente el encuentro que se da entre la opinión del supervisor y lo que ella piensa que es correcto, porque conoce mejor a la familia y la cultura a la que pertenecen. El supervisor sigue en su trabajo un método concreto. La participante del taller recurre a Logstrup y lo que escribe sobre el requerimiento ético en cuanto a ayudar al otro sin tomar las riendas de la responsabilidad que tiene el cliente sobre su vida. En este relato se relaciona la situación con la cultura de los lapones donde los viejos son los que toman la responsabilidad en los conflictos y los problemas en las familias. Utilizan una forma más indirecta de dialogo. El participante se refiere a Saus y su uso del concepto de la mirada sabía y la visión que no ve y no entiende, de la que procede una visión extraña. (Saus 2003). El participante subraya la importancia del encuentro con una cultura diferente, la de los lapones y que la mirada sin experiencia hay que tenerla muy en cuenta. El uso de tratamientos codificados según unos principios concretos no es conveniente utilizarlos en estas situaciones y pueden generar mucho daño ya que no tienen en cuenta lo especial en la situación.

Otro tema parecido es un caso donde el profesional fue instruido por sus colegas y directores sobre cómo debería actuar con respecto al ingreso de una chica joven en el hospital. La madre, que estaba enferma, no debía saber por qué a la niña no la podían tratar en casa. Ello creó un dilema para el profesional y en el taller reflexionó sobre los distintos puntos de vista que se presentan en una situación donde se esconde información a la madre. Utilizó lectura de Løgstrup sobre dos polos distintos en la comunicación entre los seres humanos, *ettergivenesshet* – el conseguir que el otro comparta el propio punto de vista y la lucha por encontrar una posición intermedia. Discute lo que supone situarse en la perspectiva del niño y descubre, a través de esta reflexión, que, pensando en el bien del niño, lo que hizo era correcto. Hubiera deseado participar en las valoraciones que se habían hecho y no solo recibir las órdenes de los directores y de los colegas.

#### *De uno mismo como profesional.*

Los retos que supone ser director/directora aparecen también en alguna de las notas sobre reflexiones. Una de ellas tiene que ver con el hecho de que los participantes asumen demasiada responsabilidad y controlan de este modo la situación. Una de las participantes utiliza como imagen la analogía entre unos polluelos con los picos abiertos

y un grupo de personas que dirige. Esta imagen proporcionaba un acceso favorable para reflexión sobre el propio rol y la visión de lo que era un grupo de personas muy competentes. Percibe la importancia de ver el grupo de personal desde fuera, a partir de la competencia personal de cada uno de ellos, y, con referencia al tema de la importancia de la confianza ( Løgstrup), pone de relieve la importancia de escuchar al personal con confianza. Otra participante, con cargos directivos, reflexionó sobre la irritación y sensación que sentía cuando otra persona del equipo tenía una visión diferente de la suya sobre los residentes. Se sentía retada como directora y en la reflexión cuestiona su propia visión y se interroga sobre si lo que ha sentido ha sido miedo de que descubrieran defectos en su dirección o bien una falta de comprensión por parte de los otros.

El poder que le se les otorga, como directivos o como profesionales, es abordado en varias de las reflexiones de los miembros del grupo. A uno le preocupa el hecho de que los informes sociales tengan consecuencias para el futuro de los menores y pone en duda hasta que punto se debe de mandar sobre la vida de otros, por las consecuencias que esto tiene, y por qué el propio punto de vista debe ser el mejor frente al de otros. La participante del taller avanza más en estas reflexiones y las asocia con la película de Spiderman. Escribe:

*Viendo la película sentí que yo tenía algo en común con el (aunque realmente no me interesan los héroes). De repente comprendí que un ser humano de carne y hueso podía saltar dentro de un traje que poseía la facilidad de salvar a muchas personas. Esto lo podía hacer gracias al traje que le daba los poderes, gracias a la herramienta de los hilos de la telaraña que le salía de las mangas. Mientras estoy viendo la película oigo una voz que dice " todo poder conlleva una gran responsabilidad" No podía evitar sentir que me encontraba dentro de un traje similar y pensé "así es mi profesión como la de Spiderman el de la película".; Cuantas veces los clientes ponen en nosotros toda su confianza, como si fuéramos Spiderman! Somos nosotros los que empezamos a tejer esta red para utilizarla en nuestro trabajo con los clientes.*

Esta participante española utiliza el cine como fuente de reflexión y, a través de la figura de Spiderman, observa su posición de poder con "otras gafas"

Otra participante con cargo directivo nos cuenta la historia de un padre que la rechaza. Este la grita a voces y deja la reunión en la que se tenía decidir sobre el envío de su hijo a un acogimiento familiar. Su reflexión trata sobre los sentimientos de una persona herida en su orgullo. Ella utiliza experiencias de su propia vida para recordar sus propios sentimientos cuando ha sido herida en su orgullo. Esta participante se encuentra

con frecuencia en situaciones donde debe recurrir a una autoridad formal con padres que no son capaces de cuidar a sus hijos, y entiende y maneja las reacciones negativas de ellos. Sin embargo, el rechazo de este padre en concreto la concierne de un modo particular y ha sentido que su autoridad profesional ha sido puesta en duda. Esto la ha llevado a sentir en sí misma una vulnerabilidad que la ha sorprendido. En la reflexión ha podido ver que le ha faltado la sensibilidad de escucha hacia el padre en esta situación tan difícil, tratando de ver lo este padre ha experimentado con respecto a ella como persona. Para esta reflexión ha utilizado la expresión de Løgstrups 91, *“tener la vida del otro en sus manos”*.

Tener confianza en la intuición propia es un tema que aparece en las reflexiones. La participante describe una situación donde había que poner límites en la actuación del cliente. Se trata de una Institución de Menores internos donde surgió una situación que podía haber puesto en peligro a la trabajadora social. Ella describe cómo su reacción fue como de “piloto automático” por intuición y con un reflejo sensitivo en el estomago. En su reflexión utiliza el concepto de Conocimiento sobre la confianza, de I. Josefson (Josefson 1991). La visión de Josefson sobre este concepto es que se trata de cosas que “uno hace automáticamente”, sin mas, y que no siempre se puede explicar el porque de esa acción. Ella sintió que su piloto automático le había funcionado y que, de este modo, pudo evitar “males mayores”. Termina la reflexión diciendo que despues de muchos años de experiencia, se siente mas segura de que no siempre hace falta pensar en la actuación y que ha empezado a utilizar mas la intuición.

Varios de los participantes abordan el tema de las situaciones donde se sienten inseguros e indecisos ante personas que se encuentran en situaciones difíciles. Se trataría de asuntos como tomar sobre sí la responsabilidad de otras personas o de “curar a la familia”, situaciones en las que se cuestiona tomar la responsabilidad o, por el contrario, evitar tomar responsabilidades. El sentimiento de quedarse cortos también aparece en varias de las reflexiones de los participantes españoles. Describen las grandes expectativas en que los trabajadores sociales puedan ayudar a los clientes a cambiar. Uno escribe:

*Perdí la ilusión y había momentos en que, cuando me sentía incapaz de salvarlos de aquello que iba a destrozar su vida, pensé en “ tirar la toalla”.*

En estas notas podemos observar la tensión que entraña el rol profesional al situarse en la alternativa entre el “sanar a la familia” o que la familia “se sane a sí misma”.

*¿Es el relato un camino para desarrollar la facultad de hacer juicios certeros?*

Uno de los objetivos del Taller de los Conocimientos es desarrollar la habilidad de hacer buenos juicios en las actividades de la profesión. Para profundizar en este tema he elegido dos áreas que el Taller de los Conocimientos ha conceptualizado como importantes a la hora de desarrollar la habilidad de realizar buenos juicios y alcanzar un equilibrio entre los conocimientos teóricos y prácticos. Desarrollar la habilidad de hacer juicios de lo singular de unas situaciones que, aunque se parecen, no son idénticas, y poder ver las semejanzas en lo que a primera vista parece diferente.

*Alcanzar un equilibrio entre los conocimientos teóricos y los prácticos.*

El relato conduce a un equilibrio entre la teoría y la práctica. Christoffersen (2005) apunta a una perspectiva hermenéutica sobre la facultad de hacer juicios que parece estar relacionada con la visión del Taller de los Conocimientos de que la habilidad de hacer juicios facilita la relación entre la teoría y la práctica y el movimiento entre ambos. En el Taller de los Conocimientos se ha descrito este movimiento como un proceso dialéctico, entre cuento y recuento, entre la reflexión concreta y la reflexión teórica. Se trata de un proceso escalonado y la vez circular. En otras palabras, no hay facultad de juicio fuera de este tipo de movimiento, ya que la facultad de hacer juicios siempre debe incluir un componente de perspectiva teórica. La habilidad de hacer juicios tendrá significado para la práctica y la teoría tendrá significado para la facultad de hacer juicios. La facultad de hacer juicios *no viene de fuera como un factor que domina la teoría, sino que se crea precisamente en medio de este espacio de tensión.* (Christoffersen 2005 p. 73). La habilidad de desarrollar juicios no ocurre solo a través de la experiencia práctica sino que exige reflexionar a la luz de la perspectiva teórica, en cuanto al conocimiento profesional y en cuanto a los conocimientos éticos. En las reflexiones escritas, lo que domina es el relato de la práctica profesional, además de las reflexiones sobre uno mismo y los pensamientos sobre el relato. Muchos de los participantes utilizan a Løgstrup como fuente teórica para sus discusiones, particularmente su visión sobre conseguir la confianza del otro y sobre la responsabilidad que eso supone. La profundización de Løgstrups, como expresión espontánea de la vida, sirvió de ejemplo en el relato del educador que había recibido "en sus manos" la confianza de un niño, y que tuvo que actuar contrariamente a las opiniones de sus colegas.

La relación con la teoría, sin embargo, no aparece mucho como una parte integrante del relato. Los participantes no han utilizado mucho la bibliografía aconsejada. Solamente se han utilizado un par de esas fuentes, y se ha relacionado poco el relato con la teoría. Parece que la teoría viene posteriormente y que está presentada independientemente de los relatos. Ello de por sí se puede entender, ya que son los relatos los que deben inspirar el camino para profundizar cada vez mas. En el proceso dialéctico que describe el modelo, la reflexión teórica aparece en el último escalón, aunque también debe de

presentarse en el proceso circular. Sin embargo, según las exigencias para conseguir los 10 CTS, se espera que también aquí se utilicen reflexiones teóricas como camino para profundizar en la perspectiva ética y la comprensión profesional. Será un reto para los siguientes talleres que se inicie antes el proceso dialéctico sobre perspectivas teóricas relacionadas con el relato.

Los participantes describen su inseguridad sobre la forma de trabajar al comienzo, y los grupos necesitaron su tiempo para desarrollar el relato verbal y encauzarlo hacia el juicio profesional. Éste ha sido un modelo nuevo y especial para la mayoría de los participantes y parece que ha sido necesario disponer de ese tiempo para abrirse a los temas, dejarse sorprender y encauzar el relato. La introducción a la ética y la filosofía llegó en el cuarto taller. También es posible que haya habido inseguridad en cuanto al lugar que debían ocupar la literatura, el arte, la poesía, los cuentos y las fabulas etc., así como la relación que ello debía tener con la teoría. Yo, personalmente, he tenido dificultades en ver la relación existente entre las distintas fuentes de reflexión. Un modo de entenderlo podría consistir en ver este tipo de literatura como medio de entrada en el relato, que abre cauce a las asociaciones, y también para ver los relatos desde otros ángulos. Pero la valoración del relato se debe discutir a la luz de la teoría ética, donde se pueden vislumbrar las elecciones de juicios. Es posible que, haciendo esta delimitación, yo estoy poniendo una tapadera a la apertura que debe caracterizar al Taller de los Conocimientos. Pero, según mi comprensión, la apertura requiere, en un momento dado, una dirección y se la puede encontrar buscando en las elecciones de juicios éticos sobre la situación.

Los participantes españoles pedían teoría relevante. Ellos no tuvieron el mismo acceso a la lectura de la bibliografía requerida. En la mayoría de los relatos han utilizado para sus reflexiones y notas el cine y la narrativa.

- *Desarrollar la habilidad para hacer juicios en situaciones particulares que se parecen a otras pero que no son idénticas y para ver semejanzas en lo que de primera vista no lo parece.*

Partiendo de sus relatos los participantes sacan lo específico de las situaciones. Han utilizado mucho tiempo durante los talleres para extraer lo singular de los relatos de todos los participantes. Sin embargo se espera algo más que sacar lo individual: lo particular debe ser relacionado con lo universal, para descubrir así principios más básicos. Hansen (2007: p 4) escribe sobre la elaboración de ensayos que: "el objetivo no es sólo sacar las opiniones privadas y personales sino descubrir en lo personal lo

universal y humano”. Eso parece acorde con las intenciones del Taller de los Conocimientos.

En las notas que recogen reflexiones puedo ver trazos de este tipo de perspectivas cuando los participantes relaciona la historia con situaciones parecidas a las que han vivido personalmente o a como han actuado en su vida diaria. Una de ellas escribe que la responsabilidad que asume en relación con otros, es algo que ha hecho desde que era niña. El ver en las actuaciones y las decisiones lo concreto a la luz de lo universal es importante para que lo concreto y lo personal puedan tener interés para otros en situaciones parecidas. Las notas tomadas sobre las reflexiones no han abordado este tipo de temas con demasiada profundidad. La Directora del Proyecto ha escrito un artículo sobre los relatos donde los aborda desde una perspectiva mas amplia. Y enseña cómo el rol del profesional parece sufrir cambios que van desde ser considerado como un experto hasta el rol de cooperante y orientador a de recursos<sup>4</sup>. En este cambio surgen nuevos dilemas y sentimientos e inquietudes, cuestionándose dónde se encuentran los límites de colaboración con la entidad pública. Parece también que existe una tendencia a que los relatos traten *principalmente asuntos en el plano de la relación individual, mientras que marcos estructurales de las condiciones laborales, como marginación y pobreza, se quedan en un plano mas opaco.*(Erstad p. 8)

Saco a la luz este tema para mostrar cómo, haciendo un análisis de los relatos, tal como lo hace Erstad, se pueden sacar conocimientos de interés mas general y gracias a ello, cambios en la comprensión de ”yo profesional”

## **5. La importancia del Taller de los Conocimientos para la actividad profesional.**

Uno de los objetivos del Taller de los Conocimientos es entrenar al participante en la competencia profesional, mediante la reflexión sistemática como un proceso de aprendizaje en la vida diaria del trabajo. En adelante hablaré de lo que los participantes han transmitido, a la mitad del proceso y al finalizar, sobre lo que han descubierto sobre ellos mismos y su trabajo profesional a lo largo de este proceso.

Ya en el la evaluación hecha a la mitad del transcurso del taller, varios escriben que el modo de hacer las preguntas tal como se han hecho ha proporcionado un conocimiento importante, que sirve para aplicarlo al propio trabajo. Otro escribe que, cuando le han pedido consejos, utiliza mas tiempo en discutir varias alternativas y distintas vías, valorando con el otro o los otros lo que sería una acción beneficiosa.

---

<sup>4</sup> Inger Helen Erstad: Fortelling og refleksjon i Kunnskapsverkstedet.  
<http://www.sesproject.eu/filearchive/3/3639/Fortelling%20og%20refleksjon.pdf>

En la evaluación final, muchos escriben que han conseguido más seguridad de sí mismos y que han descubierto que son buenos profesionales. El hecho de que, en los grupos, los otros no conocieran el relato de antemano ha sido una ventaja en el sentido de que han recibido una respuesta más objetiva, de la dada si hubieran conocido el relato de antemano.

Varios de los participantes describen que sienten una tranquilidad interna para reflexionar. Uno lo describe como una reflexión que surge desde dentro hacia fuera y desde fuera hacia dentro, alternándose así los sentimientos propios. Tampoco ha sido fácil descubrir nuevos aspectos de uno mismo, por ejemplo, aspectos desagradables como no sentirse a la altura para asumir la situación que viven otros. Uno escribe que ha sido demasiado rápido a la hora de categorizar a otros, mientras otro ha descubierto que no había sentido suficiente curiosidad a la hora de escuchar los puntos de vista de sus colegas, creyendo de antemano que compartían las mismas opiniones.

También se ha visto la importancia de asumir el mundo de otros y no tener que buscar en los manuales.

En las evaluaciones a “mitad del proceso” los participantes del grupo español se mostraron inseguros en cuanto al valor que tendría en su trabajo profesional y, en tal caso, que dirección tendrían que tomar. En la evaluación final parece que lo veían con más claridad. Varios escriben sobre la importancia de reconocerse en los dilemas y los relatos de los demás participantes. El lugar humano del trabajo profesional se ha visto más claro y ha asumido un espacio nuevo. Un reconocimiento importante ha sido descubrir que las decisiones profesionales son influidas por los sentimientos personales y cómo uno mismo actúa según lo que ha experimentado en la vida, y que eso, como recurso en el trabajo con las personas supone una nueva dimensión que les ha brindado su participación en el Taller de los Conocimientos.

La importancia que tiene lo personal en el trabajo profesional parece que ha sido un descubrimiento especial para el grupo español. En los grupos nórdicos el descubrimiento de los conocimientos que surgen del relato y de las experiencias personales han ido el mayor beneficio. El hecho de utilizar la propia práctica como puerta de entrada para nuevos aprendizajes hace que aprender sea relevante y que esté conectado directamente con la práctica profesional.

### *Reconocer los conocimientos de la práctica*

Es interesante que los participantes escriben que, a lo largo de este proceso, han descubierto que realmente es importante su práctica y que saben actuar. Descubren que ella es una fuente de conocimientos y que los aspectos personales pueden ser un recurso en su trabajo. La reflexión sobre los relatos les ha llevado a esta comprensión, reconociendo que se trata de conocimientos válidos para el trabajo profesional.

La visión del profesional objetivo y distanciado tiene peso todavía en muchos ambientes y se buscan cada vez mas fuentes teóricas y métodos para mejorar la práctica. El profesional puede percibir eso como un abismo entre el mundo concreto y práctico donde se encuentra y los requerimientos que tienen los métodos y los sistemas formales. En este abismo el profesional puede llegar a sentir "que no llega" y que se queda corto. Habberstad (2002) describe tres áreas, que le preocupaban en su trabajo social profesional. Un área era la continua caza de nuevos métodos, el otro la falta de preparación. Habla de los clientes que se revuelven cuando se confrontan con el sistema de ayuda y sienten que no se les comprende. La tercera inquietud estaba relacionado con el ideal de la neutralidad previa a la utilización lo personal en lo profesional. Creo que muchos profesionales se reconocen en este dilema y viven con una comprensión de lo que debe contener el trabajo profesional y lo difícil que es cumplirlo en su perfección. Cuando los participantes del taller experimentan que si funcionan bien en su profesión, sienten que han ganado en confianza, pensamos que ello tiene que ver con el modo de enfocar directamente la actuación personal en situaciones concretas, que desarrollan la personalidad profesional (Uggerhøj 1997). Los participantes, a partir del relato de cada uno de ellos, experimentan distintos modos de aprendizaje, relacionados directamente con ellos mismos como personas y como profesionales. Los participantes sienten una nueva tranquilidad, que da lugar a recordar experiencias anteriores y abre camino a nuevos sentimientos, que pueden integrarse en el desarrollo personal profesional. Reconocer estos procesos como fuente de comprensión se vive como algo nuevo, en buena parte sorprendente para los participantes, pero que, a la vez, les aporta nuevos apoyos en sus habilidades y aportaciones.

#### *Mantener la reflexión en el trabajo profesional diario.*

El Taller tiene también como objetivo estimular la reflexión sistemática como un proceso continuo de aprendizaje en el trabajo diario. Muchos de los participantes han descubierto las situaciones concretas validas como fuente de nuevos conocimientos y han aprendido a hacer algunas preguntas para progresar en estos procesos. El Taller de los Conocimientos ha contribuido a dirigir la dimensión personal con mas claridad hacia la ejecución profesional. Pero cuando centrarse en los aspectos personales de esta ejecución requiere, a la vez, una conciencia clara de lo que interviene en las actividades profesionales y saber cuáles son los intereses que conducen a las elecciones que toma el profesional. (Nordstoga 2004).

Es aquí donde se utilizan los conocimientos éticos. Si se va a desarrollar esta forma de aprendizaje en los lugares de trabajo, es necesario facilitar las estructuras que pueden dar lugar a este tipo de procesos. He argumentado a favor de la necesidad de establecer un espacio para la reflexión ética (Nordstoga 2004). Los grupos de colegas podrían

hacer reservar determinado tiempo fijo, asegurando la necesaria tranquilidad y paciencia a la que se han referido como factores importantes los participantes en los Talleres del Conocimiento. Debe haber una persona que asuma gran parte de responsabilidad en el proceso y proveer que salgan a la luz los dilemas que se presentan o las situaciones donde se emite un juicio para que, de este modo, puedan ser investigados y desarrollados en cuanto a la elección de valores. Esta persona podría ser alguien que no este vinculado con el grupo de colegas, encarnando, de este modo, la distancia necesaria para poder intervenir en los asuntos cotidianos que, con frecuencia, se dan en los grupos de trabajo y entre los colegas.

La reflexión en sí no es, en mi opinión, suficiente. Los trabajadores sociales en el campo del menor deben actuar en su labor práctica diaria y las reflexiones deben ser la base de su actuación en cuanto a los valores y los intereses en los cuales se basan estas actuaciones. Solo así se ejercita la habilidad de tomar juicios correctos en cada momento. El Taller de los Conocimientos ha aportado ejemplos de cómo puede ser un lugar adecuado para la reflexión ética.

## **6. Conclusión**

En este informe he descrito las experiencias de los participantes con algunos de los aspectos concretos que caracterizan el Taller de los Conocimientos como lugar de aprendizaje. Este taller representa un modo de enfocar el progreso en la acción profesional diferente a lo que normalmente se ofrece en los postgrados de los trabajadores sociales. El Taller de los Conocimientos se dirige al conocimiento práctico y la concienciación de la dimensión personal en el trabajo profesional. El reconocimiento de ello como aprendizaje válido, no ha destacado en los grupos que han participado. El grupo español es el que más lo ha percibido así. Has ido decisivo que la Directora del proyecto haya trabajado de este modo antes y que reúna conocimiento científico y práctica profesional personal. Supo evitar influir en la inseguridad de los participantes en cuanto al camino a tomar, mostrando suficiente seguridad de que el proceso iba por buen camino. La seguridad en cuanto al método, combinada con la larga experiencia de los Supervisores de grupo y el trabajo práctico profesional, ha facilitado el refuerzo de los procesos de aprendizaje en los grupos.

La larga experiencia profesional de los participantes, junto con sus buena disposición para participar en el Taller de los Conocimientos ha facilitado que haya habido una buena reflexión sobre los relatos. La reflexión por escrito era una forma de trabajo desconocido y la guía de la Directora del Proyecto ha sido importante en este aspecto. Varios de los participantes dicen que el proceso de escribir les ha ayudado a clarificarse en las reflexiones.

Entonces ¿qué es lo que, a través de los relatos, han descubierto los participantes sobre su trabajo profesional? Ya que el aprendizaje parte del relato de cada uno de ellos, los participantes han experimentado distintas vivencias relacionadas directamente con ellos como personas y con su propia práctica profesional. La tranquilidad que describen los participantes da lugar a poder encontrar y retomar las experiencias del pasado y abrir nuevos sentidos que se pueden integrar en el desarrollo personal profesional. El hecho de reconocer estos procesos como fuente de conocimientos se vivencia como algo nuevo y, en parte, también sorprendente para los participantes, lo que los ha dado una nueva confianza en ellos mismos, en que tienen más que aportar en el trabajo profesional.

Antes en esta evaluación he comentado que existen diferencias entre los participantes españoles y los escandinavos. Los participantes españoles han dado mas importancia al descubrimiento de que la dimensión personal tiene un lugar efectivo en el trabajo profesional. La reflexión sobre los sentimientos propios y cómo eso influye en el trabajo profesional, parece que ha sido una experiencia liberadora. En los grupos escandinavos los participantes han dado importancia al descubrimiento de que los relatos pueden contener tanto conocimiento desconocido. Ambos grupos han destacado la importancia del relato como fuente de conocimientos en el trabajo profesional.

La reflexión sobre los relatos ¿ha proporcionado habilidad para hacer buenos juicios? Una exigencia para hacer buenos juicios es la habilidad de relacionar la teoría y la práctica. En el Taller de los Conocimientos la teoría esta relacionada con la ética y la filosofía de la práctica. Ello ha sido para muchos un tema exigente y desconocido. El grupo español tenía poca bibliografía de referencia en su idioma. La reflexión en los grupos empezó en un ambiente abierto a los descubrimientos para sacar después a la luz situaciones donde había que hacer un juicio profesional. Este proceso requería su tiempo. Necesario también para que todos los participantes tuvieran la posibilidad de hacer su relato. Relacionar la teoría con la práctica había empezó en el último tercio del tiempo de los talleres. De este modo fue un buen principio para terminar el ensayo personal que culminó con los 30 Cts.

Otro requerimiento para desarrollar la habilidad de hacer buenos juicios, tal como lo formula el Taller de los Conocimientos, es saber distinguir lo específico de lo general. Es, en muchos sentidos, un proceso difícil que requiere su trabajo. Hasta ese momento los apuntes de reflexión están mas enfocados hacia lo específico. Relacionar lo específico con lo mas general es un proceso más difícil que se puede lograr en el ensayo final.

Desde mi punto de vista, estos primeros grupos del Taller de los Conocimientos han aportado una comprensión nueva e importante sobre cómo se puede desarrollar el conocimiento práctico. Gracias a su valentía y su fidelidad hemos podido trazar el

camino de cómo hacer visible otro tramo de aprendizaje, que no es habitual en la Universidad ni en las Escuelas Superiores. Se trata de una multitud de relatos que contienen "un mar" de conocimientos, un potencial rico para seguir trabajando con ellos

## Bibliografía

- Beck-Karlsen, Jo, 2003: *Gode fagtekster. Essayskriving for begynnere*. Universitetsforlaget
- Christoffersen, Svein Aage (red) 2005: *Profesjonsetikk*. Universitetsforlaget Oslo
- Erstad, Inger Helen, 2005: *Erfaringskunnskap og fortellinger i barnevernet*. Avhandling for graden Doctor Rerum Politicarum. Det samfunnsvitenskapelige fakultet. Universitet i Tromsø
- Erstad, Inger Helen, 2006: Maktperspektivet på barnevernets arbeid. *Norges barnevern* 3/2006
- Fook, Jan, 2002: *Social Work. Critical Theory and Practise*. Sage. London
- Hansen, Finn Thorbjørn, 2007: *Det personlige essay som filosofisk praksis*. Barnevernets utviklingssenter i Nord-Norge 3/2007
- Habberstad, Trine, 2002: Det myndige menneske som grunnlag for sosialt arbeid. I Lundstøl, John (red): *I dannelsens tegn. Profesjonell selvforståelse i arbeid med mennesker*
- Halvorsen, Anne og Gjedrem, Jorunn, 2006: *Bedre praksis i sosialt arbeid. Evaluering og fagutvikling*. Universitetsforlaget
- Heap, Ken, 1985. *Gruppemetode for sosial- og helsearbeidere*. Universitetsforlaget, Oslo
- Josefson, Ingela, 1991: *Kunskapens former. Det reflekterande yrkesskunnandet*. Carlssons Bokforlag, Stockholm
- Løgstrup, Knud E: 1991: *Den etiske fordring – "en begivenhed"*. Gyldendal. København
- Nordstoga, Sigrid 2004: Barnevernarbeiderens yrkesutøvelse. I Havik, Larsen, Nordstoga og Veland: *Barnevernet. Forutsetninger og gjennomføring*. Universitetsforlaget
- Saus, Merete
- Shulman. Lawrence. 1992: *The Skills of Helping. Individuals, Families and groups*. F.E.Peacock Publisher, Inc. Itasca, Illinois
- Terum, Lars Inge, ( 2003): *Portvakt i velferdstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Kommuneforlaget