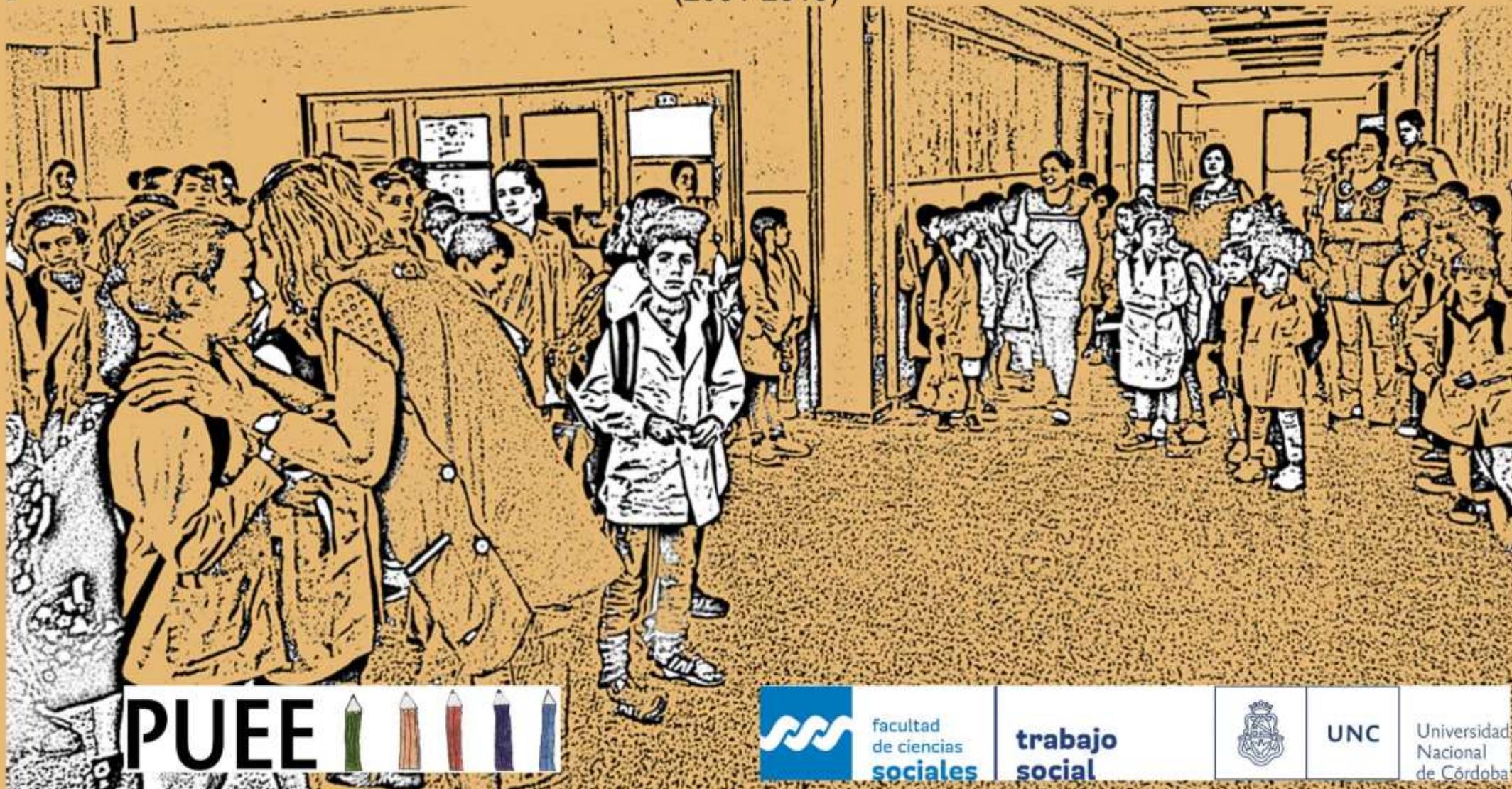


PUEE

PROGRAMA La Universidad escucha las escuelas

Compartiendo quince años del Programa "La universidad escucha las escuelas".
Perspectivas, debates y propuestas desde el Trabajo Social Institucional
(2001-2016)



UN ACERCAMIENTO A LA INSTANCIA DE DEVOLUCIÓN EN EL ANÁLISIS INSTITUCIONAL DESDE EL TRABAJO SOCIAL

2015

Alejandro M. Corona

A modo de introducción

La intervención profesional del Trabajo Social en las instituciones despliega en su desarrollo un conjunto metodológico que concatena diversos momentos hasta llegar a dar respuesta a la solicitud de intervención; a este el último momento que acompaña el cierre o finalización de la labor interventiva se ha dado por denominar “devolución”. Las páginas que a continuación se desarrollan, procuran delinear algunos puntos centrales alrededor de este momento clave en la dinámica misma de la intervención profesional sin ánimos de agotar la temática alrededor de la misma.

El abordaje institucional del Trabajo Social en la lógica de agente externo de intervención presenta una particularidad en el plan de estrategias que se desarrollan y hacen de este momento de devolución un enclave central en la posibilidad de generar resultados favorecedores de instancias de cambio e instalación de mecanismos instituyentes, o tal vez simplemente como instancia de recuperación del proceso desarrollado en la intervención, en términos de avance, lecturas y participación para trabajar sobre propuestas que tiendan a ser sustentables o autónomas dentro de la institución. Por tanto, las líneas que siguen presentan algunas generalidades que adquieren y toman cuerpo de manera singular en cada espacio institucional de acuerdo a un contingente de factores sociales, culturales, políticos e históricos.

Acerca del término Devolución. Etimología y decisiones conceptuales

Las definiciones que dan cuenta del término “devolución” tienen que ver, según la *Real Academia Española*, con la etimología de la palabra de origen latín “devolvĕre” que implica *volver a su estado anterior o restituir algo a quien lo tenía antes;*

ésta concepción poca o nula relación tiene con el proceso que se realiza durante el transcurso de la intervención desde el Trabajo Social. Tedesco (2007) cuestiona los significados recurrentes de esta palabra y discrepa con los mismos en tanto “retornar algo a un estado original” y afirma que la devolución es un *“momento más en la instancia de aprendizaje, en tanto intervención en el ámbito escolar”*.

Procurando resignificar dichas acepciones de la palabra, en el marco de la intervención, se considera esta etapa como un **momento de respuesta analítica, reflexiva y colectiva**, en tanto permite incorporar el material suministrado por la institución y la información recolectada bajo el tamiz de la especificidad propia de la profesión, la metodología y el corpus ético político que posee el equipo de intervención, y se dispone a socializarlo de manera de lograr puntos de vistas y nuevas visiones sobre lo cotidiano, logrando de esta manera una ruptura con lo habitual. Es decir, que mas allá de los orígenes etimológicos de dicha palabra, cuando hacemos referencia a la devolución en el marco de la intervención institucional, nos referimos a *aquel momento en el cual el trabajo social da cuenta del proceso realizado, convergiendo en su lectura compleja los factores tiempo, escenario, actores, coyuntura sociopolítica, económica y cultural, a través de desentrañar los nudos que convergen en la demanda planteada por la institución elucidando, de manera conjunta, líneas de análisis y propuestas de cambio ante dichas situaciones*. Implica, como refiere Rotondi (2005) tener presente la idea de “dispositivo”, y en su materialización, oral o escrita, presenta un informe institucional analítico, reflexivo y participativo. Por lo tanto, su principal objetivo es comunicar una situación desde un saber profesional que considera las diversas variables que se ovillan a la situación de malestar o conflicto, tomando como válida la voz de los diversos actores institucionales sin descuidar que ante la situación demandada funcionan núcleos complejos y asimetrías de saber y poder.

La devolución es un momento de encuentro, de comunicación, de reflexión; instancia para recuperar la diversidad de los actores institucionales, para desnaturalizar lo naturalizado; en ella se desentrañan los nudos que atan la compleja situación que se ha “encargado”; por un lado se da cuenta de lo trabajado por parte del equipo de intervención y por otro lado se transmite la información recabada a través del tamiz analítico propio del trabajo social. Es, por lo tanto, un dispositivo de comunicación, pero de comunicación que tiende a la acción, a la elaboración intelectual de la institución con una *resonante tracción en el proyecto institucional con tendencias instituyentes*¹⁷⁹.

¹⁷⁹ La devolución que no propone instancias de cambio a partir de aportes estratégicos, se convierte en una exposición de resultados, si bien presenta en su estructura una cuota positiva no es ésta la principal sino una parte que compone el cuerpo del momento devolutivo.

Devolución como dispositivo

Al ser parte de la estrategia de intervención, la devolución es un dispositivo que permite hacer ver y hablar una situación inscrita en regímenes históricos institucionales particulares. Según Agamben (2011) “los dispositivos tienen una función estratégica concreta, que siempre está inscrita en una relación de poder (...) y resulta del cruzamiento de relaciones de poder y de saber”. Es importante destacar que la devolución como dispositivo debe *“provocar a partir de la comunicación y del diálogo una resignificación y reflexión del vivir cotidiano (...) para poder comprender qué y cómo es lo que realmente hacen”* (Ferreyra & Eberle, 2008, p.13).

Como dispositivo, la devolución es un provocador, un momento donde aparece lo oculto, lo no hablado, lo invisibilizado, aquellas cuestiones problemáticas condensadas por asimetrías de poder, conflictividad relacional interpersonal, movimientos grupales antagónicos, etc. En esta instancia, el equipo de intervención debe decidir de manera estratégica cuál es el mejor modo a disponer para que estos resultados generen los cambios pertinentes en vistas a otorgar respuestas a la demanda institucional. Es un momento de reflexión y acción en el que se pone en juego todo lo realizado desde la intervención.

Como lo expresan Ferreyra & Eberle (2008), en relación a la evaluación en el ámbito educativo:

la devolución del informe debe provocar a partir de la comunicación y del diálogo una resignificación y reflexión del vivir cotidiano por parte de la comunidad educativa, especialmente de directivos y docentes, para poder comprender qué y cómo es lo que realmente hacen. Esto facilitaría llegar a replantearse o a cambiar sus acciones por iniciativa propia (p.22).

Objetivos de la devolución. Relación con la demanda

El principal sentido que presenta la devolución es la comunicación de resultados. Se vincula de manera directa con los objetivos planteados para la intervención. Por lo tanto, releer estos objetivos a la luz de los datos obtenidos y el análisis realizado permite clarificar el modo de establecer el dispositivo a presentar en este momento de la intervención.

Por ello resulta preciso establecer objetivos para este momento indicando previamente ¿Qué es lo que se desea comunicar? ¿Cuál es la mejor manera para ello? ¿Qué se precisa dejar instalado¹⁸⁰ en la institución? Estas preguntas y otras más que surgen en esta instancia proponen pensar a ésta como un momento de suma importancia para la intervención misma, pues desarrollar una devolución que permee la información obtenida sin elaboración ética, política y técnica¹⁸¹ previa puede favorecer a crear una coraza que repela los nuevos datos en el grupo de actores institucionales, obteniendo de este modo un resultado opuesto al que queríamos lograr en esta instancia.

Las características particulares de la devolución se relacionan con el tipo de demanda que formuló o acordó la institución¹⁸² con el equipo de intervención. Es así que, siguiendo a ésta y habiéndose planificado el diseño de intervención adecuado, la devolución es precisamente un “tipo de respuesta a un tipo de pedido particular”. El equipo de intervención otorga respuesta a la demanda realizada por la institución, en tanto ésta brindó una apertura, una solicitud de ayuda ante una situación particular. Al respecto, Santoro y Molineri (2003) refieren que la *devolución puede ser de trabajos de exploración, de actividades de investigación, de etapas de diagnóstico, de procesos de intervención*. Para Fedra Tedesco (2007) la devolución es el momento en el que se hace entrega de los exámenes y las evaluaciones y se abarca un breve resumen de los resultados desde una evaluación cuantitativa y otra cualitativa. Ahora bien estos resultados dan cuenta de al menos de tres tipos de demandas:

- ✓ Si la demanda¹⁸³ plantea en sus objetivos un trabajo “**Diagnóstico**” por parte del equipo de intervención, la devolución requiere un diseño metodológico caracterizado principalmente por la recolección de información respecto a los temas que plantea la institución como necesarios para su ampliación. Si el diagnóstico *es un instrumento fundamental para dar cuenta de los acontecimientos sociales y para orientar proyectos que culminarán en ejecución de acciones tendientes a cambiar inercias reproductoras de problemas* (Escalada, 2004, P. 19), es preciso optar por instrumentos que lleven a la recolección

¹⁸⁰ “Dejar instalado” en términos de la intervención institucional implica favorecer a la construcción de dispositivos de trabajo en la vida cotidiana de la institución que funcionen en la medida de instituyentes. Estrategias de trabajo autónomos al equipo de intervención de trabajo social que requieren de acuerdos y compromisos de los actores que juegan su presencia en dicho ámbito.

¹⁸¹ Se precisa no las cosas “en crudo” sin analizar las consecuencias de socializar información hasta el momento invisibles o no-dichas, pues la primer tendencia que surge es a la supervivencia por parte de los actores institucionales, los cuales percibirán ciertas afirmaciones como un ataque a su función o hacia su persona dentro de la institución.

¹⁸² Léase que el término “la Institución” en este caso, hace referencia a los actores o grupo de actores que condensan el poder de planificación, decisión y ejecución dentro de la organización que nos convoca a la intervención. Es decir, se personifica a la organización en un sujeto con capacidad de definir su problemática.

¹⁸³ Se trabajan en esta sección tres tipos de demandas: *diagnóstico, asesoramiento y resolución de problemáticas*; las mismas no son taxativas ni excluyentes de los tipos de demandas que nos realizan al trabajo social sino que han sido utilizadas a modo de ejemplo, teniendo presente que las demandas pueden ofrecer otras modalidades de las presentadas aquí.

de datos que luego de un entrecruzamiento y confrontación con un marco teórico pertinente, otorguen una lectura de los fenómenos que acontecen en la institución y que fueron motivo de la demanda. En este sentido, la devolución precisa, por ejemplo, exponer el encargo realizado, los instrumentos utilizados, los actores que participaron, los datos obtenidos, la lectura de los mismos desde el trabajo social estableciendo relaciones de causa y efecto o de manera exploratoria.

- ✓ En tanto la demanda proponga una tarea de “**Asesoramiento**”, la devolución propone nuevas miradas, análisis y estrategias alrededor de la misión institucional o situaciones pertinentes para los actores. Segovia (2010) afirma que el asesoramiento “*favorece los procesos de mejora en la escuela, estimula su institucionalización y promueve situaciones comprometidas, autocríticas y responsables de autorrevisión de la acción profesional, de análisis de las consecuencias de la misma en sus alumnos y en su desarrollo personal y social, y de consideración de los principios didácticos, éticos e ideológicos que fundamentan la práctica*” (p. 6). El equipo de intervención por lo tanto utiliza la información recabada en torno al “objeto¹⁸⁴” a indagar y expone ante los actores institucionales el análisis pertinente y las estrategias a tomar en cuenta en relación a la demanda planteada.
- ✓ Por último, podríamos considerar como un fuerte desafío las demandas institucionales que pretenden “**resoluciones**” de problemáticas particulares, pues requieren de un trabajo superador de las instancias anteriores pues luego del análisis de la situación institucional planteada se requiere un diseño metodológico caracterizado por estrategias interventivas de modificación de la realidad institucional. La devolución en este sentido se realiza una vez “resuelta” la situación indicada, o con niveles iniciales o avanzados de implementación de estrategias pertinentes a dicho fin, pero con las siguientes pautas: se expone la demanda realizada por la institución, la información reconstruida por el equipo de intervención y posteriormente el análisis realizado, al igual que en los casos anteriores, y a continuación se expone el conjunto de estrategias realizadas y los resultados obtenidos. Junto con ello se diagrama un plan de trabajo para que la institución procure instalar en la cual se adquieran compromisos por grupo de actores a los fines de propiciar la autonomía.

Si bien los diferentes tipos de devoluciones presentan diferencias propias en relación a la demanda, es preciso indicar que siempre debe estar presente la posibilidad de generar autonomía y sustentabilidad, logrando instalar instituyentes que modifiquen

¹⁸⁴ Objeto como situación, suceso o cosa. Relaciones vinculares, representaciones o estructuras mentales que se encuentran naturalizadas dentro de la institución. Este objeto no es estático sino que depende de una historia y un contexto socio cultural particular y la tarea del equipo se funda en la indagación alrededor de ésta, su desnaturalización y su reconstrucción con miras a una nueva perspectiva institucional.

las situaciones de conflicto o mejoren, en términos de distribución de poder, las situaciones democráticas, relacionales y de comunicación.

El momento de la Devolución ¿Escrito u oral?

Existen diversos puntos de vistas en torno a la modalidad de devolución que se debe realizar en esta instancia del proceso de intervención, cuando se discute su modalidad de exposición, se discute en torno a cómo es la mejor manera de comunicar resultados, exponer datos, develar lo “no-hablado”, proponer dispositivos instituyentes, etc. Rotondi (2005) explica *que la devolución escrita puede ser utilizada como herramienta de poder, profundizando en algunos casos las asimetrías de capital y perjudicando a la comunicación del resto de los actores*. Es decir que otorgar a un solo actor el análisis del proceso de indagación favorece, en algunos casos, a ampliar la brecha dispuesta en torno a la información institucional, generando en ciertos casos nuevas cuotas de conflictividad al abrir o develar el secreto o lo no hablado de algunos agentes institucionales. Del mismo modo, la devolución oral tiene el peligro de caer en una “exposición teatral¹⁸⁵” ante un grupo de actores, en la cual el dispositivo es solamente un acto más en la escena institucional y finalizado éste, y saludado al equipo de intervención, lo expuesto se disipa en las nieblas de lo instituido.

Por su lado Fedra Tedesco (2007) afirma que la devolución en psicología debe ser una comunicación verbal discriminada que el psicólogo realiza al paciente. En cambio en el ámbito de la pedagogía la comunicación debe ser tanto verbal como escrita. Esta postura considera “una modalidad mixta de devolución”, entendiendo a esta de la siguiente manera:

1) Se realiza la devolución oral ante los actores sociales considerados en los puntos anteriores. Esta devolución que debe recuperar los objetivos del proceso de intervención, integra también el tipo de devolución afectando de esta manera su forma expositiva o dialógica-reflexiva. Incluye un momento de presentación exposición de datos y análisis propio; y otro momento de construcción colectiva de conocimientos y acuerdos para instituir nuevas modalidades institucionales (generar instituyentes).

2) Se realiza una cartilla o informe, a modo de devolución escrita, que integre a grandes rasgos los puntos centrales de la intervención: demanda, acciones llevadas a cabo, análisis y propuestas de trabajo para la emancipación institucional y o

¹⁸⁵ Es decir, una puesta en escena en la que los “actores” institucionales ocupan su rol pasivo o activo dentro del dispositivo de devolución, realizando lo que el equipo de intervención solicita o funcionando como saboteador permanente de las exposiciones. Una vez finalizada la “obra” se baja el telón del “acto devolución” y la institución continua su vida cotidiana como si nada hubiera acontecido.

sustentabilidad en proyectos de elaboración propia. Según Frigerio Poggi (1992) “la devolución debe efectuarse en un registro pedagógico en el que se incluyan propuestas alternativas sobre aspectos en los que es necesario introducir cambios” (p. 8).

Por último Rotondi (2005, p.3) expresa que no siempre es conveniente realizar devoluciones meramente escritas a menos que éstas permitan una apropiación clara de los saberes institucionales hacia todos los miembros o que se haya establecido de antemano esta modalidad.

¿Cuándo se realiza la devolución?

Esta etapa de la intervención se ha de estipular junto con los actores institucionales, principalmente con los cuales se formaron acuerdos o firmaron contratos de trabajo. Es decir que junto con los primeros arreglos de trabajo debe informarse a la institución que esta etapa brindará los resultados de la intervención, y será sumamente importante el compromiso por parte de los actores que la integran, participar de la misma. El tiempo acordado para la intervención nos ubica de manera aparente hacia el final de la intervención, aunque podría llegar a pensarse devoluciones periódicas durante la intervención, que requieren re-direccionar el plan de trabajo o intervención. Frigerio y Poggi (1992) destacan que el momento de la devolución debe “integrarse en un trabajo institucional después del pasaje por el territorio, en una etapa que consisten transformar la información recogida en un insumo para el trabajo institucional” (p. 8).

Estructura de la devolución

La devolución presenta la posibilidad de ser un momento en el cual se presenta una libertad propia de la institución con la cual se trabajó, sería inapropiado considerar que existe una estructura de “como hacer una devolución”. Sin embargo, para ejemplificar un diagrama pertinente, podemos determinar de alguna manera un recorrido de cuatro grandes áreas de devolución:

- 1) Precisión de acuerdos planteados al inicio del proceso de intervención. Relectura del encargo elaborado por los actores que solicitan el trabajo de análisis institucional. Es decir ¿Por qué motivo solicitaron la intervención? ¿Cuáles fueron los acuerdos iniciales?

- 2) Marco referencial institucional. Dar cuenta de lo que se hizo a partir de la elaboración de la demanda. Entrevistas, talleres y diversas acciones de trabajo implementadas que buscan perseguir los objetivos de intervención.
- 3) Lectura de datos obtenidos a la luz del análisis institucional elaborado por el Trabajo Social. Momento fuertemente analítico influenciado de manera directa por un grueso marco teórico y ético político. Se requiere de un trabajo analítico que legitima la intervención de la profesión, pues da sentido al porque y para que un equipo de trabajo social como agente externo realiza esta tarea y no así otra profesión.
- 4) Propuestas de trabajo de manera de producir un dispositivo sustentable y autónomo con los actores institucionales. Se mencionó esta etapa anteriormente como un momento importante en el cual se renuevan acuerdos a los fines de generar dispositivos instituyentes por medio de estrategias generadas durante la intervención.

Estos ejes pueden variar de acuerdo al tipo de demanda de trabajo que se acuerda entre las partes, pero de alguna manera puede decirse que sigue ese esquema: registro de datos, procesamiento, análisis y devolución. Es importante añadir dispositivos de trabajo de reflexión conjunta, acuerdos y compromisos.

¿Cierre o devolución?

Durante la etapa final de la intervención se presentan momentos que se tornan en algunos casos equivalentes o similares pero no lo son, hacemos referencia a la necesidad de no confundir “cierre de la Intervención” con el momento de “devolución” de la misma.

Cuando planteamos el cierre de la intervención hacemos referencia a un momento en el cual damos por finalizada las estrategias de intervención con los actores institucionales, logrando de alguna manera cumplir con los objetivos específicos planteados por el equipo. De este modo finalizamos con lo que se planteó a corto plazo junto a los actores institucionales. En algunos casos se plantea como un espacio de integración, evaluación y reflexión con los actores involucrados en la intervención que aunque no plantearon la demanda pero pueden influir en el futuro del plan de acción del proceso de trabajo¹⁸⁶. A grandes rasgos, la

¹⁸⁶ A modo de **ejemplo**, podemos mencionar un caso de una escuela secundaria en el cual el cuerpo directivo solicita la posibilidad de conformar un centro de estudiantes; a partir de ello se trabaja en la búsqueda de información acerca de las nociones de participación que tienen estudiantes, docentes y directivos, en el para-qué-del-centro-de-estudiantes, y sobre todo en las necesidades que plantean los estudiantes en cuanto a su participación, luego se realizan talleres con éstos sobre participación política y ciudadana. El cierre se realiza junto a los estudiantes en un taller en el cual se busca diagramar de manera conjunta un proyecto de creación de centro de estudiantes a los fines

devolución se realiza con el o los actores que gestó/gestaron la demanda y el cierre se concreta con el grupo de actores institucionales con los cuales se trabajó durante el proceso.

¿Quiénes reciben la devolución?

Como indica Rotondi (2005) “definir una estrategia de devolución del análisis, nos liga a los actores principales de un escenario particular”. Debido a que es una instancia de intervención, el equipo decide quiénes son los actores que deberán participar en ella. Esta elección se debe a que la situación vivida como conflictiva involucra a diversos actores, por lo tanto socializar lo trabajado permite democratizar el saber. Es así que el dispositivo procura popularizar, democratizar y re-leer colectivamente el trabajo desempeñado por el análisis institucional.

La Escuela Iberoamericana de Gobierno Educativo (2011) opta por definir esta instancia como *devolución personalizada*; según el documento, éstas constituyen instancias de formación y debate escolar muy potente y ofrecen la posibilidad de asistir a los equipos escolares en el análisis de los resultados a los fines de responder a sus inquietudes. Presentan dos niveles de devolución: uno, a nivel institucional, dirigida a los directores, los cuales realizarán la socialización pertinente con el resto de la comunidad educativa, y luego otro, dirigido a docentes caracterizada por un análisis. La cartilla remarca en este sentido que se vislumbra un retardo en la entrega de los resultados obtenidos de las mismas hacia el resto de los actores institucionales.

Ética en la devolución

de dar respuestas a demandas puntuales que plantean los jóvenes. Se procura buscar compromisos para el próximo paso en el cual los estudiantes, acompañados de docentes comprometidos puedan dar inicio al cuerpo que represente a los estudiantes. Posteriormente se realiza la devolución junto al cuerpo directivo, quien formuló la demanda, se da cuenta del proceso de trabajo con estudiantes y docentes, se realiza el análisis propio del equipo de intervención quien explicará razones de porque es necesario o no es prudente dar inicio de manera inmediata con el centro de estudiantes, siempre desde una lógica impregnada de reflexión científica propia de la profesión, todo esto acompañado por lo elaborado, si es que se elaboró algo en el cierre con los estudiantes. Se busca dar autonomía y sustentabilidad de los proyectos es por ello que se procura el compromiso y la reflexión de los diversos actores, en particular de los que aglutinan cuotas de poder dentro de la institución y tienen facilidad para instalar instituyentes en la misma.

El analista institucional relevó datos a través de instrumentos que requirieron una apertura de diferentes actores en cuanto a información que hasta el momento no se encontraba dispuesta para la totalidad de los actores o que se transmite por mecanismos subterráneos, paralelos o clandestinos de comunicación, que se transmite sottovoce, en secreto y en algunos casos en búsquedas de complicidad con el equipo profesional. Esta información que descubren los actores ante nuestra presencia, en muchos casos tiende a develar la trama institucional o retazos subjetivos por actor o grupo de actores por la cual se requirió la presencia de un analista externo a la institución.

En nuestras manos se encuentra un conjunto de información que fue obtenida por una relación de poder en la cual el entrevistador genera un vínculo para el develamiento de la misma y por lo tanto es preciso tomar los recaudos necesario para no perjudicar a los implicados en la información que se obtiene; esto implica que *“cuando el secreto pasa a ser profesional, refiere a un campo de imposiciones también relacionadas con lo secreto pero reguladas por normas de orden ético y jurídico”*. Marcón (2010, 22)

En segundo lugar es necesario atender a lo que no debe realizarse es un campo de batallas entre puntos de vistas, careos interminables que pugnan por sobrevivir mientras se profundiza la brecha de la conflictividad. La información que obtiene el grupo de trabajo no debe exponerse, sino tamizada por el análisis profesional y el corpus ético político del equipo de intervención, logrando que los diversos actores que participan de la devolución puedan llegar a aprehender la información y descubrir el motor generador de la situación problemática.

Como se mencionó con anterioridad, la información que se comparte debe ser elaborada por el equipo a los fines de no generar un efecto rebote, es decir que lo que se entregue a la institución termine generando el efecto contrario al que se quiere otorgar; es decir si se pretende generar cambios y se ofrecen lecturas que desnudan de manera cruenta las problemáticas, las desigualdades y las asimetrías de poder posiblemente los actores institucionales cierren las posibilidad de apertura a promover modificaciones sustanciales y se pierda legitimidad ante las propuestas instituyentes.

Bibliografía

Agamben G. (2011). “¿Qué es un dispositivo?” En: *Revista Sociológica* 73, pp. 249 -264

- Escalada M. (2001/2004). "Teoría y epistemología en la construcción de diagnósticos sociales". En: Escalada M., Fernández Soto S., Pilar Fuentes M., Koumrouyan E., Martinelli M.L., Travi B. (Eds) *El diagnóstico Social. Proceso de conocimiento e intervención profesional*. (1ª Reimpresión, pp. 19-34) Buenos Aires: Espacio
- Escuela Iberoamericana de Gobierno Educativo. (2011). Documento base "¿Cómo devolver los resultados de las evaluaciones a las escuelas para lograr la mejora educativa?". Seminario realizado en noviembre de 2011, Brasilia, Brasil
- Ferreira A. H. & Eberle M. J. (2008). "La Evaluación: una estrategia para re-pensar las prácticas institucionales". En: *Magistro* 2(4), 13-24.
- Frigerio, G., Poggi, M.(1992). "Tiempo para un saber y un hacer en las escuelas". En: G. Frigerio, M. Poggi, G. Tiramonti. *Las instituciones educativas. Cara y ceca. Elementos para su comprensión*. Buenos Aires: Troquel
- Marcón, O. (2010). "El secreto profesional y el trabajo social en Argentina". En: *Revista Portularia* X(2), pp. 21-31.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (24.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Rotondi G. (2005). *Estrategias de Intervención. El momento de la devolución en la intervención institucional. Ficha de cátedra*. (Material no publicado).
- Santoro J. J. y Molineri M. F. (2010). "Devolución Institucional". En: Corvalán de Mezzano, A. (Comp). En: *Psicólogos Institucionales Trabajando* (pp. 265-267) .Buenos Aires: Eudeba.
- Segovia J. D. (2010). "Comprender y redireccionar las prácticas de asesoría". En: *Revista Iberoamericana de educación (OEA)* 54, pp. 65-83.
- Tedesco, F. (2007). "Devolución: instancia de aprendizaje". En: *Revista Iberoamericana de Educación (OEA)*. Versión digital.