

## **INTERVISIÓN, UNA APUESTA PARA UN MAYOR BIENESTAR PROFESIONAL**

**Palabras clave:** supervisión, intervisión, desarrollo personal y profesional.

**Autoras:** Ana Rosa Rico, Obdulia García, Cristina Satrústegui, Milagros Azofra y Eloisa Galarreta.

**Profesión:** Diplomadas en Trabajo Social. Postgrado en Supervisión y Orientación.

### **EXPERIENCIA GRUPO DE INTERVISIÓN**

#### **MARCO CONCEPTUAL**

El término de “SUPER-VISIÓN” proviene del concepto latino “SUPER-VÍDERE” que significa “mirar desde arriba”, “tomar distancia”.

El objeto de la mirada, de la percepción, de la supervisión es una situación laboral. Hablar de supervisión es crear un lugar y un tiempo de distanciamiento de una situación de trabajo.

El modelo de la Supervisión es un “Modelo interaccional” que, mediante un proceso de “Reflexión”, tiende a comprender dónde está, dónde se manifiesta, qué implicaciones y qué posibilidades de cambio tiene esa interacción.

La “Reflexión” rompe la situación para poder verla mejor y para reconstruirla de otra forma.

La “Supervisión” es un método de asesoramiento, que tiene aplicación en la **cualificación profesional** y cuyos objetivos fundamentales son la **satisfacción en el trabajo** y la calidad. Se comenzó a desarrollar hace ya más de 100 años en EE.UU. como un instrumento de iniciación a la actividad profesional, en profesiones sociales. Después de la Segunda Guerra Mundial se introduce en Europa poco a poco, comenzando por Holanda y después en otros países europeos de idioma alemán, como un instrumento garantizador de la calidad profesional.

La práctica de la supervisión se diferencia de la terapia en que la supervisión se centra en la ayuda para superar los problemas que surgen en la vida profesional. La SPV se convierte en un instrumento de ayuda al profesional en el desarrollo de conceptos y estrategias para el ejercicio de su trabajo, al tiempo que sirve de acompañamiento en los procesos de cambios estructurales en las organizaciones

y refuerza al individuo en su manera peculiar de encarar su profesión y todo ello, desde una concepción auto-reflexiva y de autonomía personal.

En la sesión de SPV el profesional tiene la oportunidad de hablar de los problemas que se le presentan en las situaciones difíciles y complejas que le genera la interacción con sus clientes, compañeros o superiores. Con frecuencia sirve además como espacio de higiene mental, para descargarse de sentimientos negativos, cargas y presiones y para mejorar los sistemas de comunicación en el trabajo, en los equipos y en las organizaciones.

Otro de los frutos que se puede obtener de la supervisión es la prevención del fenómeno de "Burnout", la ansiedad y la fatiga en el trabajo, el aumento de la capacidad de resolver conflictos y el desarrollo de habilidades negociadoras.

En los países centroeuropeos empezó la SPV siendo un instrumento de ayuda a los profesionales de lo social, pero se ha ido extendiendo a otros ámbitos como el educativo o el sanitario. Desde finales de los años 80 se ha extendido a espacios tales como las administraciones, la industria, la economía...

Los supervisores se preparan para serlo realizando una formación específica de postgrado. En Alemania existen más de 30 instituciones, cuatro de ellas universidades, que imparten esta formación como postgrado o como master. La asociación de supervisores/as aglutina a más de 3000 profesionales de esta actividad asesorativa. En Viena se constituyó hace 3 años la Federación de Asociaciones Nacionales de organizaciones de Supervisión en Europa A.N.S.E, en la que está incluido el Instituto de Supervisores Profesionales Asociados (I.S.P.A.) de España constituido en 1999.

**La supervisión se basa** en una teoría de la comunicación que integra diferentes corrientes filosóficas, teorías, modelos e incluso técnicas que utiliza y en las que se apoya.

Desde la **Psicología Humanista** son diversas las perspectivas o enfoques que abarca y que orientan la Supervisión; así tenemos:

- El Enfoque centrado en la persona de Carl Rogers, que se basa en el desarrollo de la propia persona, ya que cada persona tiene todos los elementos necesarios para superar la propia vida y lo único que podemos hacer es descubrirlos.

- El Método Interaccional Centrado en el Tema de Ruth Cohn.

- La Gestalt de Fritz y Laura Perls. Esta teoría de la forma destaca los elementos de configuración o de preeminencia que la totalidad posee sobre las partes, en las percepciones.

- El Enfoque problematizador de Paulo Freire

- El Enfoque Comunicativo.

En cada situación se reproduce nuestra historia personal y social que interactúa con otras historias personales y sociales, produciendo una situación muy compleja:

- La Teoría de los Sistemas.

El pensamiento sistémico es un método para identificar algunas reglas, series de patrones y sucesos, a fin de prepararnos de cara al futuro.

- Los Procesos Grupales.

La comprensión de los roles, las funciones, las tareas y la interacción en grupos y equipos. Utilización de metodología temático-interaccional en grupos.

- La Programación Neurolingüística.

Esta nos dice que tal como hablas es como eres. Mejorando el lenguaje mejoras tú. Entrando en tu lenguaje puedes cambiar tu ser.

- Desarrollo organizacional. Sociología de las organizaciones.

Es un método de representaciones que supone un instrumento de reconocimiento de los saberes existentes en una organización o en un sistema.

- El Psicodrama.

La idea fundamental del Psicodrama es que el individuo se percibe como parte de un grupo, es decir, de una red social, como "átomo social". Se habla de una red social en la cual vive el individuo y de la cual surgen recursos que se van actualizando.

- El análisis transaccional de Eric Berne, que hace referencia a los tres elementos: Ético-Normativo (padre), Creativo (niño) y Racional (el adulto).

- El Enfoque Corporal: la Eutonía y la Bioenergética.

Antropológica y filosóficamente comparten una concepción positiva, esperanzadora del ser humano y se apoyan en los principios de la dialogicidad del

mismo y en un concepto democrático de la educación; Todos se basan en la experiencia como fuente de conocimiento y como la vía más adecuada de propiciar el crecimiento y contemplan el proceso terapéutico y educativo como un proceso vivo y recíproco en el que todos aprenden de todos, incluido el educador/, terapeuta o supervisor/a.

## **FUNDAMENTACIÓN**

Este grupo de Intervisión (ITV) nace del interés de cuatro trabajadoras sociales, reforzado por una necesidad y al mismo tiempo un deseo. Surge desde una formación común: **la Supervisión**.

La Supervisión es una herramienta de asesoramiento y orientación enfocada en la relación con el otro/la otra. Desde este marco surge la Intervisión como la aplicación de dicha herramienta ejercida por y entre supervisores/as.

Las integrantes de este grupo partimos de una misma experiencia de formación en Supervisión y somos profesionales de relación de ayuda.

Hemos comprobado por nosotras mismas los beneficios de un espacio donde trabajar y reflexionar sobre el trabajo, que por su epistemología y metodología se denomina "Intervisión".

Creemos que la SPV es una herramienta necesaria y de gran potencialidad para utilizar en nuestros diferentes medios de trabajo.

## **OBJETIVOS**

La finalidad de esta iniciativa ha sido mantener actualizada la formación adquirida y disponer de un espacio formativo de autorreflexión (metasupervisión) y reflexión grupal (intervisión) que por un lado constituya un apoyo y una ayuda en el desarrollo de nuestra profesión y, por otro, nos garantice nuestra formación continua.

Este objetivo básico se desglosa en tres líneas:

1. Una mayor **satisfacción laboral**: aumento de la realización profesional y personal al ejercer nuestra labor de una forma más eficaz y, además, canalizando

y aligerando el desgaste emocional que conllevan las profesiones de ayuda.

2. Disponer de más y mejores **herramientas y habilidades** de intervención y de comunicación.

3. Actualización de la **formación**.

## **CONTENIDOS**

- Análisis de las situaciones que nos plantean dificultad o conflicto.
- Apoyo y asesoramiento personal y profesional.
- Experimentación y práctica de otras formas de manejar los conflictos laborales inter-personales e intra-personales, así como de carácter grupal, con resultados más satisfactorios.
- Desarrollo de estrategias y recursos para afrontar situaciones complejas y/o inquietantes.
- Intercambio de materiales y experiencias formativas del ámbito de la intervención psicosocial.
- Puesta en práctica de la supervisión. en el espacio de intervisión.
- Análisis y reflexión sobre el rol como supervisoras cuando se ha realizado un acompañamiento profesional fuera del grupo.
- Intercambios no presenciales, a través de teléfono, y nuevas tecnologías.
- Aportación al grupo y puesta en común sobre situaciones trabajadas en sesiones anteriores: evolución, dificultades, cambios, logros, etc. salvando la privacidad evitando datos identificativos.
- Algunas técnicas que se utilizan en la Supervisión y en la Intervisión:
  - Escucha activa o intervención empática.
  - Técnica del espejo.
  - La focalización o síntesis.
  - El resumen.
  - La confrontación (de inyección de nuevas perspectivas o de amplificación de aspectos no atendidos por el supervisado/a).
  - Programación neurolingüística (PNL).

- Enfoque centrado en la persona.
- El contrato.
- La comunicación no verbal.
- Producciones escritas y gráficas.
- Creaciones plásticas.
- Técnicas corporales como por ejemplo la relajación.
- Técnicas de dinámica de grupos y otras técnicas de orientación y asesoramiento.

## **FASES DE GRUPO**

### **Formación.**

Tenemos la primera sesión el 28 de febrero de 2003, en Logroño (La Rioja) con la asistencia de cuatro personas, se invitó también a otro profesional con formación en supervisión que no pudo incorporarse.

### **Desarrollo y crecimiento.**

Desde el año 2003 al 2009 venimos desarrollando las sesiones de Intervisión, que salvo situaciones especiales, han tenido una periodicidad mensual. Durante los primeros cinco años el grupo ha estado formado por cuatro personas, en el 2008 se incorpora una nueva trabajadora social.

La constante que hace posible la permanencia del grupo es considerarlo un “lugar protegido” donde el respeto, ausencia de juicios, confianza, privacidad, aceptación incondicional, transparencia, sinceridad, confidencialidad, han constituido la base de la filosofía del grupo y de la propia metodología de la Intervisión.

### **Momento actual.**

En este momento nuestra expectativa es continuar con este proceso de Intervisión. no como algo estático, dogmatizado sino como un proceso vivo donde reflexionar, experimentar, cuestionar, investigar, desde nuestras aportaciones, haciendo de la experiencia conocimiento y sabiduría para que nos acompañe en el día a día, como un soporte teórico conceptual y una metodología eficaz

## **REFLEXIONES DE ESTA EXPERIENCIA**

CLAVES COMUNES. La continuidad del grupo de intervisión se ve reforzada por unas claves que compartimos las integrantes del mismo:

- Todas somos profesionales de ayuda.
- Creemos en esta forma de comunicarnos, porque nos sirve a las cinco.
- Los ingredientes de nuestra formación de base: un determinado modelo de comunicación (escucha activa, mensajes yo, confrontación, transparencia, confidencialidad...).
- Espacio protegido, cuyas características se consensuaron en el contrato inicial.
- Acompañamiento dentro de un clima de exquisito cuidado y respeto personales (la perspectiva ha sido la psicología humanista de Carl Rogers)
- Utilizamos el grupo como refuerzo personal y profesional.
- La aceptación de la persona “tal y como es” es un referente y nos permite ser nosotras mismas y seguir evolucionando.

### APRENDIZAJES

- Perfeccionamiento de la habilidad como supervisoras.
- Desarrollo personal y mayor conocimiento propio.
- Entrenamiento en habilidades de comunicación. (Comunicación de calidad y transparencia).
- Competencia en otras formas de manejar las situaciones de conflicto y dificultad en el trabajo.
- Aprender a convivir y manejarme con aquello que no está en mi mano modificar y a diferenciar aquello que si lo está.
- Vivir con más autocontrol emocional y serenidad el afrontamiento de situaciones complejas o de conflicto.
- Experimentar y apreciar el potencial de la Supervisión entre profesionales como un apoyo, enriquecimiento y aumento de la motivación.
- El grupo me acerca al otro, salir de uno mismo/una misma normaliza, tanto para distanciarse (metasupervisión), como para disfrutar de los beneficios de compartir.

- Constatar por uno mismo/una misma que la confianza genera confianza.
- Experimentar e investigar otras maneras de hacer como posibilidad y avance profesional.

### BENEFICIOS OBTENIDOS

- Refuerzo personal (mayor autoestima, seguridad y mejor autoconcepto) a través de la interacción con el grupo.
- Mayor automotivación laboral y un cambio hacia una actitud más proactiva ante los retos del trabajo.
- Clarificación a través del feed back de las otras supervisoras.
- Mejoras a nivel de realización personal: liberación del egocentrismo, mayor seguridad en una misma, fortalecimiento de los vínculos grupales, afrontamiento constructivo de la soledad, sentimiento de pertenencia y de identidad...).
- Mejora en las interrelaciones que se establecen en los equipos de nuestros ámbitos laborales.
- Disponibilidad para compartir diversos materiales formativos.
- La supervisión y la Intervisión ayudan a la expresión, comprensión y canalización de emociones.
- Disminución del esfuerzo y cansancio emocional

### **INCIDENCIA EN EL ENTORNO E IMPACTO DE NUESTRA EXPERIENCIA EN EL ENTORNO SOCIAL, ORGANIZATIVO**

Este grupo de Intervisión acoge a profesionales de tres comunidades Autónomas (La Rioja, Navarra y País Vasco) y algunas de sus conclusiones se han ido reflejando en la revista del Instituto de Supervisores Profesionales Asociados (ISPA) denominada "Supervisión". La pertenencia a este grupo anima a impulsar y acercar la supervisión a profesionales de relación de ayuda de nuestras comunidades autónomas (trabajadores sociales, educadores sociales, profesionales de la educación, técnicos en recursos humanos, equipos de trabajo etc.).

## **NUESTRAS APORTACIONES**

Presentación de un modelo de orientación y asesoramiento para profesionales de ayuda, denominado Intervisión, que se describe en esta comunicación y que constituye una experiencia exportable, en especial por su utilidad práctica y de apoyo para profesionales del ámbito de la intervención psicosocial.

## **LA INTERVISIÓN NOS ABRE LOS SENTIDOS**

### **VISTA**

“Yo me miro, tú me miras, yo te miro, tu me miras, nos miramos”.  
Haciendo visible lo invisible de nosotras mismas y de nuestro entorno.

### **ESCUCHA**

“Yo me escucho, tu me escuchas,  
yo te escucho, tu me escuchas, nos escuchamos”.  
Escuchar (palabras, gestos, silencios) nos acerca al otra/o, comprensión de su mundo, un sentido facilitador para el encuentro y la relación de ayuda.

### **CONTACTO**

Desde la cercanía y distancia posibilitada experimentamos el tacto y con-tacto.

### **GUSTO**

Por el buen sabor en saber estar y hacer de nuestro trabajo, lugar de crecimiento, de desarrollo personal y profesional. Cuidándonos y también cuidando a aquellos/as que atendemos en nuestros ámbitos laborales.

### **OLFATO**

Para vislumbrar la importancia de espacios de apoyo en la práctica del trabajo social, dadas las características del momento actual y la necesidad de fortalecimiento para afrontar nuevos retos y respuestas en la atención social.



### **LA INTERVISIÓN A TRAVÉS DE UNA IMAGEN**

La intervisión nos sugiere la imagen de una hoguera y nosotras las intervisoras somos esos troncos encendidos. Nuestra inquietud es procurar que esa llama siga encendida, e intentar que se extienda y propague dando lugar a otras hogueras.

Una hoguera que quema impurezas, que quema aquello que nos impide SER y ESTAR con naturalidad, con transparencia, quema aquello que nos impide relacionar-nos e interaccionar con otros/as compañeros/as con confianza, seguridad, quema aquello que nos oscurece y nos oculta, aquello que impide VER-NOS y que nos vean, quema aquello que nos avergüenza y hace difícil mirar, mirar-nos y que nos miren.

Esta hoguera se compone de varios troncos, cada una aporta el suyo y entre todas hacemos nuestra hoguera con esa gran llama, más fuerte y más visible, que nos aporta LUZ y CALOR.

Al resplandor y calor de la hoguera, escuchando el crepitar de la madera y aspirando el olor del humo, nos sentimos seguras y protegidas. Entre todas estamos cuidando que la llama continúe viva, nos aporta tanto bienestar a nuestros sentidos que nos permite soñar, idear, crear...La Llama, la hoguera es nuestro TESORO y queremos cuidarla para que no se apague, todas la mimamos para que continúe viva.

*Nuestra intervisión es nuestra Hoguera*