

Jueves, 27 de mayo de 2010
Espacio reflexivo. Comunicación Libre

Ana Rosa Rico García

“Situación actual y propuestas de futuro de los
Servicios Sociales en el medio rural”



Consejo General

Diplomados en Trabajo Social
y Asistentes Sociales

**Colegio Oficial de
Diplomados en Trabajo Social
y Asistentes Sociales de La Rioja**



Patrocinadores:



www.larioja.org

Servicios Sociales



COMANDO ESTADAL DEL
Voluntariado
LA RIOJA 2010

España de la Solidaridad



SECRETARIA DE ESTADO
DE INMIGRACION
Y EMPLEO

DIRECCION GENERAL
DE INTEGRACION
DE LOS INMIGRANTES

Proyecto financiado por:



Agricultura, Ganadería
y Desarrollo Rural



Gestionado por:



Naturalmente

SUPERVISIÓN ESPACIO DONDE DESCUBRIR Y CUIDAR LAS FORTALEZAS DE LOS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES RURALES

Palabras clave: supervisión, cuidado y desarrollo personal y profesional

RESUMEN:

El texto describe la supervisión como un recurso dirigido a los profesionales de los servicios sociales rurales, que les permitan descubrir y cuidar sus propias fortalezas para afrontar la complejidad del día a día con mayores niveles de satisfacción personal y profesional.

INTRODUCCIÓN

¿Por qué la Supervisión en estas Jornadas Nacionales de Servicios Sociales en el Medio Rural?

Como una forma de contribuir a la mejora de la profesión y a la formación continua de la misma.

Hace doce años tuve la oportunidad de asistir a una formación de grupo de supervisión y desde entonces hasta ahora he comenzado un proceso, primero de formación como supervisora durante dos años al mismo tiempo que ejercía como Trabajadora Social, posteriormente he ido acompañando a otros profesionales en procesos de supervisión individual, grupal, de equipos y en procesos de formación relacionadas con adquisición de instrumentos, herramientas de comunicación y otras habilidades que acompañen a los profesionales que trabajan con personas, unos del ámbito de servicios sociales y otros del campo educativo, sanitario y empresarial. Y desde entonces he centrado mis actuaciones profesionales en este campo.

Los resultados y trayectoria personal y profesional como supervisora y también como participante de un grupo de intervención (Comunicación XI Congreso Zaragoza 2009), las aportaciones y devoluciones positivas de aquellas personas que han pasado por procesos de orientación y supervisión y sobre todo mi propia experiencia que me ha permitido poder constatar la validez y ventajas de la

supervisión, sin menoscabo de otras formaciones complementarias, lo importante para mí es la reflexión de la práctica ¿qué hago? ¿qué me pasa con lo que hago? ¿qué gano? ¿qué pierdo? “mis fortalezas en el trabajo”, “mis debilidades” ¿qué aprendo? ¿cómo lo integro? ¿cómo puedo manejar una situación de malestar confusión o conflicto con mis superiores, con otros compañeros, con los usuarios? ¿cuál es mi responsabilidad? en definitiva cuidarme personal y profesionalmente. Todo esto hace que hoy quiera traer esta experiencia a los profesionales del medio rural al que me siento vinculada de manera especial ya que mis primeros años como profesional fueron en este ámbito, me resulta cercano y por ello quiero ofrecer esta herramienta como soporte al trabajo constante y complejo de aquellos compañeras/os que recorren la geografía rural para atender los Servicios Sociales.

FUNDAMENTACIÓN

El campo de la intervención social en sus diversos ámbitos es amplio, complejo y diversificado. Coexistiendo múltiples factores, algunos de carácter estructural y otros difícilmente modificables que la condicionan.

En esta complejidad están inmersos los profesionales que trabajan en los servicios sociales en el medio rural, algunos con un trabajo sistemático, callado, a veces solitario y sin posibilidad de contraste por la propia dinámica del trabajo, otros integrados dentro de los equipos, otros en relación con otros profesionales, dentro de las organizaciones, con la idiosincrasia propia del lugar y en relación con otros servicios y recursos sociales del entorno o área geográfica.

Toda esta actividad profesional a su vez esta influenciada por los rápidos cambios sociales derivados de las políticas socio-económicas que hacen que aparezcan nuevas necesidades y como consecuencia sea necesario generar nuevas respuestas, lo cual complejiza aún más la actividad de los trabajadores. Un factor fundamental en la interacción que se establece en la relación de ayuda es el profesional como persona, las relaciones que genera, los encuentros que posibilita.

Existen muchas teorías sobre la intervención social que promueven el cambio, el

crecimiento humano y desarrollo social. Entiendo que los resultados de las intervenciones dependen principalmente de las personas que las ponen en práctica y del grado de crecimiento de todas las individualidades involucradas.

En la intervención social y en las profesiones de relación de ayuda no sólo es importante lo que se hace, sino (y sobre todo) cómo se hace. Cuando el profesional confía y disfruta de lo que hace, lo transmite y repercute en las relaciones, en las tareas, en la consecución de los objetivos y en la satisfacción personal.

Dentro de este entramado, la Supervisión es una práctica que se muestra especialmente útil para ayudar a profesionales y organizaciones a clarificar, interpretar y aprender a abordar su tarea dentro de la complejidad actual con nuevas herramientas. Tratando de reflexionar y conjugar el saber, el hacer y el saber hacer. Estos avances suponen a la vez una mejora en nuestro “Ser persona”. Y, tal y como ya he señalado, nuestro “**ser persona**” es la herramienta fundamental para poder intervenir en las Relaciones de Ayuda.

QUÉ ES LA SUPERVISIÓN

“La supervisión es parte integrante de la teoría, práctica e historia del Trabajo Social, y ha pasado de ser una forma de controlar, a una forma de aprender cuestiones de la propia profesión. Supera el modelo de enseñanza-aprendizaje clásica en el mundo académico.... El objetivo fundamental es el perfeccionamiento en el ejercicio de la profesión, la eficacia y la satisfacción profesional del propio supervisando.”(Dr. Jesús Hernández Arístu, en su libro “Acción comunicativa e intervención social” Madrid.1991)

“La supervisión es una práctica formativa ligada al origen del Trabajo Social, su denominación con cierta frecuencia, genera confusión por lo que este concepto conlleva de control y sentido jerárquico en otros contextos. De ahí que haya que aclararlo cuando se propone como herramienta y soporte técnico para profesionales.

Podemos definir la supervisión como una modalidad de formación permanente de los profesionales de la intervención social que permite, a través de la periodicidad

de un espacio de reflexión dirigido por un técnico experimentado ajeno a la organización, a revisión del quehacer profesional, el contraste entre el marco teórico-conceptual y la práctica cotidiana. Tiene como objetivo principal mejorar la calidad y la efectividad del trabajo, y permitir una mayor satisfacción y seguridad en el ejercicio profesional” (Teresa Aragonés Viñes en su comunicación “La supervisión y la intervisión como apoyos estratégicos para la práctica del trabajo social” XI congreso Estatal de Trabajo Social , Zaragoza mayo,2009)

El conocimiento emanado de la reflexión de la experiencia profesional-personal, que facilita el poder de afrontar “la complejidad” de sus tareas, característica destacada de cualquier relación de ayuda. Según artículo “Supervisión y Mediación” de la revista de ISPA (Instituto de Supervisores/as Profesionales Asociados/as). Ana Rosa Rico García y Francisco Miguel Méndez Lebrón

LA SPV COMO SOPORTE TÉCNICO Y APOYO PARA LOS TRABAJADORES DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL

Desde la creación de los Servicios Sociales Rurales ha habido un esfuerzo por ir mejorando su situación: mayor dotación de medios, más profesionales en las Zonas básicas, organización de servicios mancomunados, de nuevos programas de intervención así como, programas informáticos específicos que facilitan la tarea dentro de la dispersión y características de las zonas rurales. Todo lo reflejado anteriormente ha supuesto un gran soporte para los trabajadores de estos Servicios. Y aun así, es necesario un apoyo al recurso más importante que tenemos en los Servicios Sociales, el **recurso humano** como lo recoge la Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja, Artículo 59.

Fomento de la formación en servicios sociales.

1. Los poderes públicos promoverán la modernización de las Administraciones Públicas de La Rioja en el ámbito de los servicios sociales mediante el desarrollo de actuaciones formativas.

2. El Gobierno de La Rioja potenciará la realización de actividades y programas dirigidos a la mejora de las capacidades de los recursos humanos del ámbito de los servicios sociales.

3. Las actividades y programas formativos en materia de Servicios Sociales irán encaminados a la búsqueda de la mayor calidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos, incorporando conocimientos y herramientas que permitan una mayor efectividad en la gestión y en la atención al ciudadano.

Y de manera más específica y dirigida a trabajadores de zonas Rurales desde los Centros de Coordinación de Servicios Sociales Comunitarios de La Rioja en el que uno de sus objetivos es:

Apoyo técnico y la capacitación de los/as trabajadores sociales de la zona para desarrollar intervenciones de calidad.

Considero que la Supervisión puede ser entre otras formaciones un soporte técnico y formativo primordial donde los profesionales tengan la posibilidad de:

- Descubrir y **canalizar habilidades**, posibilidades y límites para conseguir una mayor capacidad de cooperación y eficacia en el trabajo.
- Posibilitar un espacio de **aprendizaje continuo**; Herramientas comunicativas más eficaces para afrontar la complejidad del trabajo cotidiano.
- Analizar y diferenciar roles, funciones y tareas, así como las dinámicas y **relaciones de trabajo**.
- Favorecer la cohesión de equipo a través de “**entender** a los demás y **entenderse** uno/a mismo/a”, “sentirse bien”, tanto en el equipo como en el desarrollo de la actividad que desarrolla.
- **Reflexión propia** desde una actitud de búsqueda y **avance** desde donde permite nuevas pistas o caminos
- Procurar higiene mental entre los/as profesionales para evitar que acaben agotados, perturbados, des-almados, des-animados, ante la **complejidad** que supone la **acción** y la interacción en el trabajo **cotidiano**.

Por ello, la supervisión adopta diversas formas, siendo común el instrumento para realizarla: reflexionar, desde y sobre, las experiencias profesionales.

Se puede acceder a diferentes formas de supervisión siendo común el instrumento para realizarla: la reflexión, desde y sobre, las experiencias profesionales en un espacio o setting adecuado previsto y delimitado de antemano.

Algunas de las modalidades más habituales:

- Supervisión Individual: se realiza a un solo profesional.
- Supervisión Grupal: el proceso que se lleva a cabo con un grupo de profesionales que trabajan en distintas entidades y/o ámbitos laborales.
- Supervisión de Equipo: se realiza con un grupo de profesionales de la misma entidad u organización que trabajan en Equipo.

El modelo de formación continúa que posibilita la supervisión supone un refuerzo personal y profesional que nos permita manejar la vida laboral con la suficiente distancia emocional para cuidarnos y a la vez trabajar con cercanía y metodología adecuada en nuestra actividad profesional, tanto si trabajamos directamente con personas con situaciones de carencia (a veces más acentuadas en lo rural) , pérdidas, sufrimiento, etc. o en la gestión, planificación y programación de los Servicios Sociales. Este aprendizaje, además, construye una cultura de cooperación y colaboración que infunde seguridad, estabilidad, confianza en las intervenciones y como consecuencia de todo esto una mejora en la calidad del servicio prestado optimizando recursos económicos y humanos

Dadas las características de esta comunicación no se trata de recoger un contenido exhaustivo de las diferentes modalidades de supervisión, ya explicado en otras publicaciones y también en comunicaciones y ponencias del reciente Congreso de Trabajo Social de Zaragoza 2009.

Para concluir señalo una reflexión de un gran maestro de la supervisión Heinz Kersting en una de sus últimas entrevistas de la revista alemana *Zystemagazin* Junio/ 2005 *“En la Supervisión adquirirían un conocimiento cercano y útil para la praxis...allí se negociaba y se seleccionaba qué podía ser útil para cada situación de la praxis, qué daba confianza y qué responsabilidad se podía tomar. En esos sistemas de comunicación brotaba la sinceridad.”*

MARCO CONCEPTUAL DE ESTE MODELO DE SUPERVISIÓN

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 **calificación 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.