

La supervisión como espacio de investigación

Resumen

Este artículo trata de la supervisión profesional en el Trabajo Social mediante la Investigación Acción Participante, método que tiene su origen en muchos desarrollos teóricos del Siglo pasado. La teoría dialéctica, el psicoanálisis y la teoría sistémica son los principales modelos teóricos que nutren a las investigaciones que se realizan en los encuentros con las/os participantes y el equipo investigador. Por tanto, es esencial la colaboración entre el equipo de supervisoras y las participantes. Se trata de alcanzar lo más posible la objetividad por medio de la narración y el diálogo entre las personas, conocer su vivencia y su experiencia. El estudio de un caso servirá como ejemplo a lo que se ha señalado en este resumen.

Palabras clave

Supervisión. Investigación social. Investigación Acción Participante. Estudio de un caso.

Supervision as a research space

Abstract

This article addresses professional supervision in Social Work through Participatory Action Research, a method which has its origin in in many theoretical developments from the last century. Dialectical theory, psychoanalysis, and systemic theory are the main theoretical models that inform the research conducted during encounters with participants and the research team. Therefore, collaboration between the supervisory team and the participants is essential. The goal is to achieve objectivity as much as possible through storytelling and dialogue among individuals, understanding their experiences and lived realities. A case study will serve as an example of what has been highlighted in this summary.

Keywords

Supervision. Social Research. Participant Action Research. Case study.

Autora/Author

Teresa Zamanillo Peral

Trabajadora Social y Dra. en Ciencias Políticas y Sociología
mtzpgcamino@gmail.com

La supervisión como espacio de investigación

Introducción

Hace poco escribí en un papel de los muchos que pueblan mi mesa, cuánto me satisfacía aportar conocimiento al Trabajo Social. Y estoy aquí precisamente por eso. Según me dijo Miren Ariño un día cualquiera de charla telefónica: “fuiste tú quien escribió que la supervisión era una forma de investigación”. Esto me lo señaló también Charo hace dos meses escasos. Yo recordaba lo que había sostenido en el libro de Trabajo Social con grupos y pedagogía ciudadana. Lo leo: “La supervisión se puede inscribir en el marco de la investigación. Sí, es una forma particular de investigar, un método complementario para la investigación/acción, una forma de reflexionar y experimentar sobre el marco conceptual, un método, en resumen, para la aplicación de la teoría/praxis” (Zamanillo, 2001, p. 322).

Pero antes de comenzar con el tema que nos traemos entre manos -la importancia de la supervisión como medio para iniciarse en el investigar para el Trabajo Social y los Servicios Sociales-, quiero dar al César lo que es del César con el propósito de hacer una breve reflexión. ¿Y quién es el César en este caso? Deseo immortalizar a mi gran amiga Paloma de las Morenas, quien en el año 1973 aceptó supervisarnos al equipo de Trabajo Social del Hospital Clínico de Madrid en un momento decisivo. Sí, el conflicto que teníamos nos estaba produciendo un dolor intenso que se manifestaba en una mezcla intermitente de desidia e indiferencia, junto con dolor y animadversión. Las relaciones que atravesábamos y nos atravesaban se concretaban en luchas de poder que podrían haber sido interminables si no hubiésemos cortado a tiempo con la demanda de supervisión. El resultado fue una gran liberación y, sobre todo, un mejor hacer profesional, además del reconocimiento mutuo.

Y es que tanto comenzar a hacer una terapia o una supervisión suele tener como punto de partida el dolor que se vive con intensidad cuando no estamos bien. Pablo D’Ors en una de sus conferencias alude a los muchos sentimientos negativos que tiene arraigados el individuo a los que llama sombras. Destaca en especial la inseguridad, la insatisfacción, la culpa, la inferioridad, y el miedo. ¿Alguien que lea esto puede sentirse libre de ellos? Son sombras que, a veces -sobre todo en la meditación, como él dice- se manifiestan de forma reiterada. Y no nos ayudan a sentirnos bien. Es Luis Rojas Marcos, en un libro cuyo título es muy descriptivo, *Por qué no estamos bien*, quien nos advierte sobre las mil situaciones y maneras en las que no nos sentimos bien. Concretamente, sobre la inseguridad dice que “nos estresa tanto porque contradice la idea de que controlamos razonablemente nuestro programa de vida (pensar que dirigimos el día a día y el rumbo de este mundo, aunque tenga una dosis de fantasía, es un componente esencial de nuestra seguridad y, en definitiva, del bienestar” (p. 118). Y sigue diciendo:

La mezcla de incertidumbre y vulnerabilidad es una amarga píldora que todos tragamos en algún momento. En circunstancias inciertas es muy importante buscar información en fuentes de confianza sobre los hechos (...) Enterarnos de lo que verdaderamente está pasando nos ayuda a sentirnos más seguros, ya que los temores imaginarios son causa de angustia (Rojas Marcos, 2022).

Pues bien, estas páginas tratarán sobre estos sentimientos en los que se enredan con demasiada frecuencia -igual que todo el mundo- las trabajadoras sociales. Y es que, como dice Pablo D’Ors, escritor de pensamiento profundo y poderoso, a los occidentales nos sigue fascinando la

Supervision as a research space

ciencia que exalta la razón y la técnica que trata de dominarlo todo. Pero no es necesario ajustarse a esa mirada sobre el mundo porque “podemos vivir sin comprenderlo todo y sin ponerlo todo a nuestro servicio”. Una pequeña dosis de este medicamento, para convencerse de la imposibilidad de comprender y dominar todo, le vendría bien hoy al Trabajo Social (Pablo D’Ors en entrevista por Eduardo Laporte en *Coverture*).

Este artículo se divide en cuatro apartados que resumen las ideas principales de mi concepción sobre el valor de la supervisión en cuanto a su condición investigadora. En efecto, la supervisión se destaca por las muchas cualidades que aporta, fundamentalmente como camino hacia la mejora de la calidad de los actos profesionales, así como la ética mediante el cuidado y el autocuidado de los expertos. Pero pocas veces se ha hablado de su cualidad investigadora. De acuerdo con esta concepción, en el primer apartado nos centraremos en unas breves reflexiones sobre la investigación tradicional y la Investigación Acción Participante, con el fin de centrar a quien lee en el tema general de la IAP.

A continuación, se reflexionará sobre los conceptos básicos para la aplicación del método, a saber: la objetividad científica, investigación social de segundo orden, intersubjetividad, perturbación bidireccional, autocrítica y heterocrítica, atención flotante, implicación y distanciamiento, etcétera.

En tercer lugar, he elegido un caso en particular porque me sorprendió el título con el que la autora nombró su relato: ¿QUÉ ME ESTÁ PASANDO? ¡Es tan representativo de lo que puede suceder en supervisión! Sí, es el descubrimiento de lo que ha ocurrido en el transcurso del acompañamiento a una persona, pero que como profesional no se ha

dado cuenta de lo que acontecía en los hondones de su conciencia. Es parecido a un EUREKA, pero sin la intensidad súbita que suele acompañar a una revelación.

La necesaria e ineludible transferencia de conocimientos para extender el método de supervisión, con el propósito de mejorar la calidad profesional del Trabajo Social, es el último de los apartados que forman este trabajo que parte del encargo que se me hizo en el Curso de Verano UPV/EHU el 7 de junio de 2024 en el que participé en una mesa redonda.

1. El proceso de investigación en la supervisión mediante el método de IAP

Como inicio al tema que nos ocupa he comenzado por el método, puesto que sin una concepción clara del viaje que vamos a emprender, esto es, las posibilidades de investigar mediante la supervisión, es prácticamente imposible caminar con una mínima seguridad. Y una forma particular de investigar es la Investigación Acción Participante o IAP. ¿Por qué sostengo esta afirmación con tanta seguridad? Porque en el escenario de la supervisión se dan las condiciones ideales para investigar, a saber: la presencia de las participantes, sus vínculos, sus conversaciones, sus creencias, sus necesidades, los sentimientos que afloran en el transcurso de las sesiones, las filias y las fobias, los mecanismos de defensa, así como muchos otros elementos que, aun no estando presentes o visibles, surgen en los encuentros.

Comenzaremos este viaje haciendo en primer lugar un breve recorrido por la investigación social desde hace muchos años. El concepto de inves-

La supervisión como espacio de investigación

tigación remite a la mayoría de las personas todavía hoy a la investigación tradicional que busca la objetividad y obtiene su legitimidad por medio del método pregunta-respuesta. Es la investigación empírica cuantitativa la que tiene más carta de reconocimiento. Su propósito es la búsqueda de esa pretendida objetividad mediante el método estadístico o una relación que se sustenta en el que sabe frente al que no sabe. Pero hace mucho tiempo que los investigadores sociales se dieron cuenta de que las valoraciones subjetivas de los que investigaban influían notablemente en los resultados de la investigación. Este tema es de sobra conocido en sociología por el largo recorrido de la teoría de la investigación social desde principios del Siglo pasado. Fue Max Weber el primero que propuso dar cuenta de los valores personales de los investigadores para separar y reconocer así los hechos de las interpretaciones. Es así como hoy se reconoce que la implicación del investigador está siempre presente en todo método de investigación. Y es así también como la evolución de los distintos métodos de investigación en el Siglo pasado han contribuido a desarrollar la investigación cualitativa (Zamanillo, 2001, pág. 57), así como el método de investigación Acción Participante.

Sin embargo, sigue siendo ineludible tratar de alcanzar la distancia necesaria para lograr el mayor grado de objetividad posible de los objetos de investigación. Por esa razón, es preciso interrogarse acerca de lo que las y los investigadores proyectan como sujetos también participantes sobre su subjetividad. Así pues, la interrogación constante de las y los investigadores participantes sobre el objeto que se estudia ayuda a mantener cada vez mayores grados de distancia con el propósito de disminuir la subjetividad de estos en el proceso de investigación. Este camino se recorre en un proceso dialógico mediante la crítica y la autocrítica

del equipo de forma que se puede responder al conocimiento con un grado mayor de objetividad.

Con la investigación cualitativa necesitamos, no solo explicar, sino también comprender. Y ya en concreto, cuando hablamos de supervisión, se trata de comprender qué sucede en el interior y en el contexto de las supervisadas. Con la IAP necesitamos, además, introducir la acción para cambiar las condiciones en las que trabajan las y los profesionales en su territorio. De esta forma, también se impulsarán esos cambios en las personas con las que se trabaja. Nos encontramos, pues, con una modalidad de investigación que transcurre en el espacio de la intervención y que da respuesta a una necesidad fundamental para los participantes, esto es, la enseñanza aprendizaje. Nos salimos así de la desigualdad que genera la investigación fundamentada en la pregunta-respuesta del que sabe frente al que no sabe, para encontrarnos en un lugar de iguales en el que todas y todos enseñan y aprenden.

La investigación así concebida respeta la relación entre personas que, juntas, quieren resolver problemas que les conciernen a todas, esto es, la calidad de las intervenciones profesionales y la calidad de vida de las personas a las que van dirigidas los servicios sociales. Todos estos fines pasan por reconducir una relación de poder de las profesionales. De esta forma se inaugura un nuevo paradigma frente a la asimetría de poder de la relación profesional en la que es fácil caer en abusos de poder no conscientes ya que están dominados por la ideología patriarcal. En la IAPS se da una relación que “personaliza la escucha -como dice Teresa Aragonés en el prólogo al primer libro de esta serie-, para poder individualizar la respuesta a partir de una valoración profesional construida conjuntamente con las personas” (2020, p. 15).

Supervision as a research space

En coherencia con estos principios, la investigación se produce en las sesiones dedicadas ad hoc recogiendo cuanta información se genere en el espacio compartido de enseñanza aprendizaje. De nuevo con Teresa Aragonés, podemos subrayar que: “Este espacio de supervisión ha permitido abrir una nueva línea de investigación a las docentes acercándose a la trinchera con toda la riqueza que comporta esta colaboración. Para las profesionales gratificación, reconocimiento, posibilidad de investigar y construir nuevos aprendizajes desde lo emocional a lo teórico, metodológico y ético sin olvidar el contexto” (op. cit). Es preciso subrayar que este proceso transcurre en paralelo a la exposición de las teorías que sostienen la acción transformadora. Este camino da sentido y coherencia a los cambios cognitivos, emocionales, metodológicos y éticos que se producen en el espacio de la investigación.

De esta forma, la disociación que está siempre presente entre teoría y práctica, o disciplina y profesión desaparece de nuestro lenguaje. Es necesario y urgente borrar definitivamente esta disociación. No nos ayuda nada ya que muchas profesionales se quedan en la práctica y se olvidan de la teoría que ha de dirigir sus pasos. Es así como se perpetúa la debilidad disciplinar que observan con lamento muchas de las personas que han hecho este trabajo de formación en supervisión. Y el recurso a las teorías que sostienen la supervisión asegura también la distancia que ineludiblemente proyectan las profesionales con su subjetividad.

Para terminar estas breves reflexiones, solo quiero decir que la experiencia de praxis colaborativa en la UPV ha supuesto la inauguración de un modelo que han nombrado como IAPS (Investigación-Acción-Participación-Supervisión) de gran eficacia para comprender qué y cómo se hace la

intervención social. ¡Ojalá se extienda por todo el territorio nacional! Sería una forma interesante -y posible de llevar a cabo- para poder volver a los orígenes del Trabajo Social (lo que se llama hoy comúnmente, intervención social), que no es más que el Trabajo Social de toda la vida, pero que en los últimos 25 años más o menos se ha enmarñado en la normativización de los Servicios Sociales.

2. Conceptos básicos para la aplicación del método

Una vez resumido lo más destacado de la investigación social, pasamos a ver los conceptos básicos para la aplicación del método.

El primer concepto que hemos de aprehender es el de complejidad, concepto ahora muy manoseado que se confunde con el de complicación, “algo difícil o complicado”. Por ello, para comprender las dificultades que presenta la noción de complejidad, recurro primero a las reflexiones de Morin (1994) sobre el concepto de sociedad. La sociedad no existe como un todo al margen de las interacciones de los individuos, no es una caja que está fuera en un espacio aparte, aunque las más de las veces nos referimos a ella como un objeto externo. Dicho de otra manera, nuestra tendencia es a cosificar lo abstracto, sin tener en cuenta que los individuos dependemos de la sociedad que, a su vez, esta depende de ellos. En palabras de Morin (1994) “Nosotros no estamos solamente en un lugar determinado de la sociedad, sino que también la sociedad, en tanto que totalidad singular, está en nosotros” (p. 33). Esta circularidad crea la reproducción constante de la sociedad (económica, social y cultural), así como la producción de lo nuevo, creación y evolución. Hay, pues, en ella

La supervisión como espacio de investigación

un orden repetitivo/reproductor y un movimiento transformador/innovador que, juntos, hacen evolucionar al propio sistema de reproducción (Morin, 1995, p. 86-87). Así se comporta el sistema sociedad en la medida en que las acciones y reacciones de los sujetos conscientes introducen transformaciones, conflictos, perturbaciones, etcétera.

Según este esquema teórico, el tipo de investigación al que estamos aludiendo se inscribe dentro de la denominada investigación social de segundo orden o nueva cibernética. ¿Qué significa esto? Que en este tipo de investigación no existe la posibilidad de considerar una realidad definible objetivamente y diferenciable del sujeto definidor, según nos advierte Ibáñez (1990, p. 6-7). En la investigación social de segundo orden se trabaja en sistemas reflexivos y autoreflexivos; la observación y la autoobservación son elementos que exigen actitudes imprescindibles para mantener la dinámica del sistema. Nos encontramos así ante un sistema abierto en el que la conversación y el diálogo priman sobre la investigación clásica, cuyo saber hacer se fundamenta en el control. Por el contrario, en este método las y los coordinadores trabajan con el propósito de ser un dispositivo de emancipación que no de control. Su método es dialógico, conversacional, basado en la participación intersubjetiva de sujetos que no pueden eludir sentirse perturbados ante la mirada recíproca. Nos referimos a la llamada perturbación bidireccional, concepto de la teoría de la comunicación sistémica.

Ante esta proximidad, las coordinadoras han de mantener la “atención flotante” en las sesiones, puesto que la implicación (máxima cercanía) y la distancia (máximo alejamiento) son actitudes cuya paradoja está presente desde su origen. La implicación de la coordinadora es un elemento más de

la relación, de tal forma que al estar en posición simétrica con los miembros del grupo es una más. Esta posición de igualdad hace que, en este tipo de sistemas, la curiosidad, el interés, la participación y ¡cómo no! el amor, se manifiestan en la relación con los otros. Son esas personas que nos afectan y a las que afectamos. Sin embargo, esa implicación tiene sus límites, la coordinadora ha de distanciarse de sus propios juicios, valores y cuanta desazón o inquietud viaje por su mente. Como dicen Laplanche y Portalis, (1994: 37): con la atención flotante tratamos de suspender tanto como sea posible aquello a lo que se puede desviar la atención de quien coordina. Es decir, sus inclinaciones personales, prejuicios, supuestos teóricos, incluso los mejor fundados. Para mantener esta atención, se exige vigilar una comprensión empática de yo a yo, simultaneada con la autoobservación de los pensamientos, sentimientos, interpretaciones u otros estímulos, que puedan provenir de su inconsciente. En este punto me refiero a los aspectos derivados de la transferencia y la contratransferencia con el sistema cliente. Así pues, la auto-observación constante es la actitud que puede guiar su distancia con un autocontrol reflexivo.

De igual forma, dos actitudes esenciales para trabajar como coordinadora son la incorporación de la autocrítica y la heterocrítica como dos facetas absolutamente interdependientes: la autocrítica se orienta hacia el conocimiento del sí mismo, y la heterocrítica dirige su atención hacia el propio contexto, es decir, pone en marcha el ejercicio de la crítica de las instituciones político-sociales que no podemos eludir en nuestro caso. Todo lo expresado hasta aquí nos lleva a establecer un principio fundamental de este método tal y como lo define Morin (1994): “el principio de socratismo psicociológico. La intervención debe conducir a los

Supervision as a research space

interesados a interrogarse sobre sus problemas principales” (p. 198). He aquí la acción mediante la auto-interrogación que facilitará el cambio de las creencias o prenociones que portan las participantes, ineludiblemente, durante los encuentros y las sesiones. Porque “la acción no solamente es un revelador de realidades que afloran raramente a la palabra y a la conciencia, es la realidad energética de la vida social” (op. cit. p. 197).

Indudablemente, en todo lo observado en estas páginas vemos un escenario de gran complejidad. Esta se halla, además, en las intervenciones que se realizan, no solo en el espacio en el que se trabaja, sino en la índole de los problemas que afectan a las profesionales que participan en los encuentros de la supervisión. Y también, y mucho más, en las situaciones personales y familiares que se presentan en la supervisión, así como en las propias instituciones y en el contexto social en el que participan los sujetos. Valga pues la repetición: todo este entramado humano e institucional de escenarios y personas interconectadas da lugar a la máxima complejidad. En resumen, por todo lo examinado hasta ahora, es preciso añadir que la complejidad no podemos eludirla, en la complejidad vivimos, estamos. Y siempre ha existido, pero no lo sabíamos, no lo habíamos conceptualizado. Mas, ahora ya no podemos huir de ella en nuestras intervenciones, estamos implicadas. Es así como nos hemos alejado de la etapa del empirismo, corriente teórica con su afán de alcanzar la objetividad, como se ha dicho, pero que hemos dejado atrás porque ya no es posible quedarse en la cuantificación. Y, para terminar este apartado, de nuevo volvemos a Morin (1994) que nos ha acompañado hasta ahora: “las teorías cambian porque hacen irrupción nuevos fenómenos que arrasan las antiguas teorías, pero los antiguos datos pueden integrarse en las nuevas teorías” (p. 27).

3. Un caso de supervisión mediante la IAP

Son diversas las fuentes de los fundamentos metodológicos que se encuentran en las experiencias de Investigación Acción Participante desde que los primeros investigadores, como Kurt Lewin o Paolo Freire (por destacar solo dos de sobra conocidos en las Ciencias Sociales) entonaron las primeras notas de la música participativa. Y son muchos los desarrollos de los que se ha ido nutriendo la IAP. Los conceptos que hemos traído hasta este punto son conocidos por la teoría sistémica, la teoría crítica y la teoría de la complejidad, entre otros. El sincretismo de estas tendencias teóricas modernas ha creado unos desarrollos heterodoxos que se adaptan con flexibilidad pragmática a aplicaciones prácticas muy interesantes. Estas van más allá de la ortodoxia severa que se ha observado en muchos modelos que se ajustan a directrices metodológicas muy rigurosas.

Y, llegados a este punto, procedo a referir algunos contenidos del aprendizaje que se han desvelado en la primera experiencia de estos tres procesos de supervisión.

Del primer libro de Aranzadi, Supervisión en Trabajo Social: una metodología para el cambio, he escogido el relato de una de las participantes, a la que llamaremos Laura, titulado ¿QUÉ ME ESTÁ PASANDO? Me ha llamado la atención su título. Según narra la profesional, se trata de una historia social cerrada hace cuatro años, en 2016, que fue abierta en 2013 por posible diagnóstico de Diógenes, detectado por el instalador de Teleasistencia en 2014. Raquel, que fue su nombre, había sido funcionaria de la Administración, tenía formación, y una buena situación económica. En el primer contacto telefónico mencionó que tenía muchas

La supervisión como espacio de investigación

enfermedades y ante la oferta de ayuda por la Trabajadora social le dijo: “parece ser que tengo Diógenes, pero no lo es”. Aludió a que tenía muchas cajas con papeles para revisar antes de tirar, y que estaba buscando a una empleada de hogar por horas para que le ayudara en el domicilio. Ante la propuesta de una visita a domicilio puso muchas pegas, pero la trabajadora social insistió. La visita no fue nada agradable para Raquel, de forma que expresó su malestar, siempre según el relato de la trabajadora social:

Raquel se muestra indignada con nuestra visita, dispuesta a denunciarnos por intromisión en su vida. No hay reconocimiento de problema con la acumulación de materiales en su casa, todo lo achaca a su enfermedad física, las reducidas dimensiones de su casa y la falta de camarote. Verbaliza que esa misma tarde tiene consulta para resultado de su problema oncológico y alteración de marcadores. Durante la visita a domicilio Raquel mantiene una actitud autoritaria, muestra un carácter fuerte, trata de mantener una actitud dominante hacia las profesionales y especialmente despectiva hacia la trabajadora social.

La trabajadora social trató de informarle de posibles recursos de apoyo, Servicio de Ayuda a Domicilio, y todas las posibilidades disponibles en ese momento para resolver su situación, pero no aceptó nada. Se quejó en varias ocasiones de que la intervención le estaba incomodando mucho y no le beneficiaba en sus problemas de salud. Decidió actuar por su cuenta y se dieron un plazo de tiempo para volver a contactar con ella y así “comprobarlo”. La siguiente cita no pudo llevarse a cabo por haber estado hospitalizada, pero tras el alta hospitalaria, Laura volvió a llamarla para ofrecerle de nuevo apoyos tanto para su cuidado, como

para la alimentación. Ella no aceptó nada y expresó con claridad que se sentía “vigilada y controlada”, manifestando que la dejaran tranquila y le dieran más tiempo. No obstante, la profesional siguió insistiendo. Según expresa: “pensando en que tenía que ayudar a Raquel pese a su negativa”. Pasado un tiempo prudencial volvió a llamarla y ya Raquel “le pidió con insistencia, en tono de súplica”: “Déjeme respirar, por favor”. “Por fin” -dice la trabajadora social-: “respeté su decisión, a pesar de que aún pensaba que tenía que ayudarla”.

Raquel falleció en enero de 2016, pero Laura se había quedado trabada en ella, en Raquel. Así expresa las emociones en las que se sintió enredada en el caso: “Han pasado cuatro años y mi malestar emocional y profesional continúa. Me pregunto: ¿qué me pasó para actuar así?”

Volvamos a cómo presenta el caso en la primera sesión de supervisión para poder comprender el título que asigna a sus sentimientos después de casi cuatro años en los que el runruneo no dejó de molestarla.

La situación que presento a supervisar está relacionada con un caso, con expediente cerrado hace cuatro años, en el que la persona realiza una solicitud de Teleasistencia que requiere una visita a domicilio, la cual se realiza pese a la negativa de la persona. Sin embargo, la visita a domicilio fue la excusa para expresar mi malestar emocional y profesional. En ese momento no era consciente, pero buscaba ayuda para cerrar una situación, que administrativamente ya estaba cerrada, pero no lo estaba para mí...

A continuación, destacaré las reflexiones elaboradas por la trabajadora social que marcan el

Supervision as a research space

paso del malestar al bienestar profesional, estado tan importante como el de las personas a las que atendemos. Eso, solo eso, justifica la necesidad de entrar en espacios de supervisión que nos ayuden a ayudar a los demás. Opto por destacar en negrita los elementos que se evalúan en las sesiones de supervisión.

- Desde la perspectiva del *contexto organizacional*, para la profesional, la situación que presentó necesitaba más tiempo para establecer un vínculo en el que se pudiera respetar los tiempos de la persona. Como “dato objetivo” destaca que en los servicios sociales de base no se dispone de un tiempo proporcionado a determinados problemas que se presentan.

De ahí sus preguntas, algunas de ellas muy pertinentes como esta: “¿la tipología de los casos va cambiando? ¿Cada vez son más complejos o es que hay tan poco tiempo para cada caso que cuando una intervención es más intensa, nos parece más compleja? ¿Estamos haciendo un trabajo más de gestión de recursos que de intervención social por la falta de tiempo?”

Por otro lado, “me planteo como objetivo, comprobar el estado de la vivienda a través de una visita a domicilio, ante una situación de vulnerabilidad, pero ¿era mi objetivo o el del servicio?”

- *En relación con el aspecto técnico y metodológico* se observa en la supervisión que la visita a domicilio debe responder a criterios profesionales, no a protocolos institucionales. Laura reconoce que realizó la visita sin haber establecido una relación de confianza, en un momento inadecuado y no consensuado con

la persona. Esta particularidad fue vivida por Raquel como una intromisión en su intimidad, de forma que se refleja en la trabajadora social así: “Esta visita a domicilio no pactada me generó inquietud”.

La auto-observación anterior quedó colgada en el tiempo, lo que le permitió darse cuenta de la importancia de respetar el ritmo y las decisiones de las personas, de aplicar el criterio de la atención centrada en la persona, y de “ensayar otros métodos” a la hora de intervenir. Por ejemplo, dice, “en este caso, con más tiempo, podría haberla invitado a venir primero al servicio e ir generando información junto con la persona, podría haber coordinado más con los médicos que le atendían, o consultar con la trabajadora”.

- En cuanto al denominado *eje intrapersonal* Laura cree que el momento personal por el que estaba pasando, le hizo sentir “urgencia en la intervención”. Este caso, dice: “me generó mucho malestar emocional por varias razones: la actitud tajante de la mujer, sin posibilidad de un diálogo constructivo; no conseguir establecer una mínima relación de ayuda; la incómoda visita a domicilio (lo fue para ella y también para mí) y, además, yo sentí que la dejaba en una situación de riesgo, tanto por la enfermedad como por las condiciones en las que estaba viviendo. Además de todo esto, en mi vida personal, estaba atravesando por la enfermedad de un familiar, al cual estaba muy apegada, que falleció días después de la visita a domicilio”.

Con la Supervisión tomó conciencia de la transferencia, pudiendo hacerse preguntas esclarecedoras que antes no había podido

La supervisión como espacio de investigación

hacer. “He visto, a través de la supervisión, que la situación traspasó la frontera profesional instalándose en el lado personal. Si hubiera contado con un espacio de supervisión no administrativa en ese momento, se hubiera detectado qué me estaba pasando y a lo mejor habría sido posible un cambio de profesional.”

Laura se hace una pregunta importante que no suele hallarse en los escritos profesionales por lo que la traigo ahora a esta comunicación: “¿Por qué tenemos tanto miedo a hablar de emociones (de las nuestras)?”

- El *elemento ideológico* se destaca en este caso con la frase de: “Ayudar por encima de todo”. Ese era su objetivo, dice la profesional: “era mi objetivo, a pesar de las dificultades en la intervención, por la falta de reconocimiento del problema por parte de la persona y por una actitud paternalista por mi parte.

“Desde este posicionamiento, en la intervención entraron en conflicto varios valores positivos, por una parte, la autodeterminación y la autonomía de la persona para decidir qué, cómo y con quién y, por otra, el derecho a su intimidad. Y también el valor de la protección y la garantía del bienestar, entrando en conflicto un tercero, el mandato institucional.

“Por tanto, se observa un conflicto a tres bandas, entre lo que yo quería o podía hacer desde mi relación profesional, lo que me manda hacer la institución y luego el derecho a decidir de la persona sobre su vida. Una reflexión, vinculada a mi responsabilidad ante el caso: “¿Quién soy yo para decidir? ¿Hasta dónde entro? ¿Por qué me siento culpable?”

- Como reflexiones finales, Laura aporta interesantes autoobservaciones, como podemos ver en sus últimas palabras:

Creo que necesitaba exponer esta situación y que de manera no consciente expuse las dificultades en la visita a domicilio, pero que mi malestar estaba en la “transferencia” que luego he visto con la situación personal que estaba atravesando.

Fue una manera de reconciliarme con ese caso en particular, de no verlo como un fracaso, sino que finalmente conseguí entender y respetar su decisión, una manera de reconciliarme con la mujer y conmigo misma. Comprender, sin que sea doloroso para la profesional, que no siempre se acepta nuestra ayuda e incorporar en nuestra intervención que no se trata de ayudar por encima de todo, incluso por encima de la decisión de la persona.

Algo más que importante son sus últimas palabras: “A mí la supervisión me aportó serenidad”.

Estas reflexiones de Laura son el mejor regalo que se ha hecho a sí misma pues personifican la apropiación de la experiencia. Es un aprendizaje significativo sin el cual la experiencia no habría servido para nada.

Para terminar, solo quiero añadir algunas observaciones que se han quedado en la malla de mi memoria y me visitan a saltos en algunas ocasiones.

- Mi gran alegría es que son varias las personas que durante la lectura de los tres libros que he trabajado sobre la Supervisión se refieren a

Supervision as a research space

la debilidad de la disciplina del Trabajo Social. En efecto, esto es así. Mas, espero que estas experiencias ayuden a movilizar a las universidades para tomarlas como modelo, ¡Ojalá! Creo que es urgente pues vamos lentas en un viaje que repercute en el reconocimiento sociopolítico del Trabajo Social en las instituciones, así como en la transferencia de conocimientos. Quiero añadir también que la falta de elementos de análisis, no solo se debe a la debilidad de conceptos teóricos, sino también a la falta de un sostén ideológico que los alimente y les guíe.

- Son muchas las participantes que viven una contradicción entre los mandatos institucionales y sus propias percepciones y juicios acerca de cómo intervenir. El hecho de que en el curso de supervisión se hayan distinguido los ejes sobre los que es necesario analizar, diferenciando el contextual de los demás ha ayudado a racionalizar la intervención, a comprender qué corresponde a una misma como profesional y persona y qué a los clientes o a la institución. También se ha tenido en cuenta que la denuncia de las instituciones es una práctica necesaria en ocasiones. En este punto se necesita más fuerza para reclamar, no solo el reconocimiento social y salarial, sino también aquel que centra sus esfuerzos en exigir que la función que hemos de hacer sea adecuada y coherente con nuestra formación y perfil profesional.
- En líneas generales, en Trabajo Social el DESEO está dirigido a la ayuda más que a la transferencia de conocimientos. Señalo esto porque cuando se hacen las cosas pensando en la transferencia de conocimientos, se

añade un objetivo que trasciende a la acción puntual. La profesional se obliga a adoptar un rol de espectador que le ayudará a poner distancia. Esta actitud, como ya sabemos por estas páginas, es fundamental para ejercer cualquier rol que trate de lo humano, ya que, como es obvio, nosotras también somos humanas. Es así como podemos evitar que en la relación interfieran nuestros sentimientos, percepciones, valores, juicios, prejuicios, etcétera.

- Poner distancia. Sí, ¡eso es! No puedo terminar esta comunicación sin reflexionar sobre lo siguiente: Vivimos en una cultura del sentimentalismo que, por encima de la razón, nos está atrapando a toda la sociedad en una red oceánica. La culpa por no hacer bien las cosas, sentimiento que prende con mucha más frecuencia en las mujeres, suscita que el yo propio sea el centro de atención del proceso de ayuda. Mirar al otro, no solo sirve para empatizar, sino, también, para alejarse de uno mismo. ¿Cómo hacerlo? Entre las diversas técnicas que cada una elija para lograrlo, recomiendo el estudio constante de los materiales que se han manejado en el curso para internalizar las teorías operativas. Son esas hipótesis bien fundadas que guían la práctica, pero que todavía están proscritas en la profesión al dar más importancia a la práctica.
- Y, por último, creo que falta en la profesión una práctica subversiva. Me refiero a mirar, no solo hacia dentro, a nuestra formación, que es muy importante porque nos ayudará a alcanzar ese reconocimiento social tan anhelado, sino también hacia fuera. Reclamar a las instituciones que cercenan nuestra práctica profesional obligándonos a trabajar, sobre

La supervisión como espacio de investigación

todo, en una gestión burocrática de ayudas mal organizada y arbitrada es una vía que hemos de tomar por responsabilidad ética. Si somos coherentes con el contenido de la ética, tengamos en cuenta las palabras de Paul Ricoeur (1996): la ética ha de atender al *cuidado de sí mismo, al cuidado de los otros, y al cuidado de las instituciones*. Aplicado este pensamiento al Trabajo Social, es obvio que no estamos cumpliendo con nuestra función de reforma de las instituciones como componente activo propio del Trabajo Social, que tan claro lo dejó Mary Richmond. También el libro de *Ética teoría y técnica de la Editorial Talasa*, editado por docentes de la UCM, trata de esta importante cuestión: *la responsabilidad política de Trabajo Social*.

BIBLIOGRAFÍA

- Aragonés, Teresa. (2020). Prólogo En Berasaluze, Ainhoa; Ariño, Miren; Ovejas, Rosario; Epelde, Maddalen (Coord.) y otros. *Supervisión en trabajo social: Una metodología para el cambio* (pp. 11-17). Thomson Reuters-Aranzadi.
- Ariño, Miren; Berasaluze, Ainhoa; Epelde-Juaristi, Magdalena y Ovejas, Rosario. (2023). *Supervisión: Hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Berasaluce, Ainhoa y Fombuena, Josefa. (2024). *Supervisión: voces que colaboran para super(ar)visiones*. Nautilus.
- Berasaluze, Ainhoa; Ariño, Miren; Ovejas, Rosario; Epelde, Maddalen (Coord.) y otros. (2020). *Supervisión en trabajo social: Una metodología para el cambio*. Thomson Reuters Aranzadi.
- D'Ors, P. (24 de julio de 2021). Nuestro peligro es enamorarnos de lo sombrío. (E. Laporte, Entrevistador) *Coverture*. <https://coverture.es/pablo-dors-nuestro-peligro-es-enamorarnos-de-lo-sombrio/>
- Ibáñez, Jesús. (1990). *Nuevos avances en la Investigación social. La investigación social de segundo orden*. Anthropos Editorial.
- Laplanche, Jean y Portalis, Jean-Bertrand. (1994). *Diccionario de Psicoanálisis*. Labor.
- Morin, Edgar. (1994). *Sociología*. Tecnos.
- Navarro, Pablo. (1990). Tipos de sistemas reflexivos. *Nuevos avances en la investigación social I*, editado por Jesús Ibáñez, 87-95.
- Ricoeur, Paul. (1996). *Sí mismo como otro*. Siglo XXI.
- Zamanillo, Teresa. (2001). *Teoría y práctica del aprendizaje por interacción en grupos pequeños*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Zamanillo, Teresa. (2023). Prólogo Hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar En Berasaluze, Ainhoa; Ariño, Miren; Ovejas, Rosario; Epelde, Maddalen (Coord.) y otros, *Trabajo Social: Una metodología para el cambio* (pp. 23-26). Thomson Reuters-Aranzadi.
- Zamanillo, Teresa. (2024). Epílogo En Berasaluce, Ainhoa y Fombuena, Josefa. *Supervisión: voces que colaboran para super(ar)visiones* (pp. 157-164). Nautilus.