

El aporte de la supervisión en trabajadoras familiares de un servicio de ayuda a domicilio. Relatos y conclusiones de una experiencia

The contribution of supervision for family workers on a home-care service. Accounts and conclusions from an experience

Arantza Rodríguez Juano¹

ORCID: 0000-0002-1561-5601

Recepción: 20/02/20. Revisión: 14/04/20. Aceptación: 05/05/20

Para citar: Rodríguez Juano, A. (2020). El aporte de la supervisión en trabajadoras familiares de un servicio de ayuda a domicilio. Relatos y conclusiones de una experiencia. *Revista de Treball Social*, 218, 103-121. DOI: 10.32061/RTS2020.218.06

Resumen

Las trabajadoras familiares son profesionales altamente expuestas al impacto emocional que generan las relaciones de ayuda. Trabajan en el espacio íntimo de las familias, en contextos donde establecer límites a su tarea no es fácil, y lo hacen solas. Disponen de muy pocos factores de protección y la legitimización de su saber está muy lejos de tener un reconocimiento público. La autopercepción que ellas tienen sobre el valor de su tarea está condicionada por lo anterior. A pesar de todo ello son profesionales que difícilmente tienen el privilegio de acceder a espacios de supervisión.

En este artículo se presentan las conclusiones de una experiencia de diez sesiones de supervisión a seis trabajadoras familiares. A través de la observación participante pretendo llegar a un trabajo analítico y descriptivo desde "dentro". Se comparten los relatos de las supervisadas sobre aquello que les aporta el espacio, y mis conclusiones como supervisora. Las conclusiones relacionan los aportes del proceso de supervisión con las

1 Trabajadora Social. Servicios Sociales Básicos, Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Coordinadora de proyectos y trabajo en red. arantzarod@gmail.com

necesidades particulares del ejercicio de su rol. Este artículo comparte los efectos y los afectos de esta experiencia.

Palabras clave: Supervisión, trabajadoras familiares, servicio de ayuda a domicilio.

Abstract

Female family workers as professionals are broadly exposed to the emotional effects stemming from bonds of care. They work within the intimate setting of families in contexts where placing boundaries on their duty is by no means simple, and they do this without assistance. They benefit from scarce protection factors and the legitimisation of their knowledge is light years away from receiving public acknowledgment. Their self-perception of their task is conditioned by this. Nevertheless, they are professionals who hardly benefit from having access to supervisory-based settings.

This paper sets out the conclusions drawn from an experience of ten supervision sessions with six female family workers. Through participant observation, the aim is to put together an analytical and descriptive project from "within". The accounts of the women supervised in relation to what the setting provides to them are shared along with my conclusions as a supervisor. The conclusions link the contributions of the supervision process to the specific needs identified in practicing the professional task. This paper shares the effects and emotions involved in this experience.

Keywords: Supervision, family workers, home-care service.

Introducción

El anhelo principal que sustenta esta experiencia es el de contribuir a pensar en la supervisión de trabajadoras familiares como un valor especialmente significativo habida cuenta de las particularidades concretas de su rol.

Para indagar en este propósito parto de la práctica directa de diez sesiones de supervisión a un equipo de seis trabajadoras familiares de un Servicio de Ayuda a Domicilio gestionado por una empresa que presta su servicio en un municipio de Cataluña. La experiencia vivida se narra a dos voces: los relatos de las supervisadas y mis conclusiones como supervisora.

Incluye también la observación, la descripción y el análisis de todo lo que ha emergido en la interacción de los miembros que hemos formado parte del sistema supervisión.

Esta experiencia pretende dar cuenta de cuáles son los aspectos singulares que hacen que la supervisión sea un contexto útil para las trabajadoras familiares, relacionando sus efectos con las características y necesidades particulares del ejercicio de su profesión. Busco aproximarme, en definitiva, al aporte y a la contribución que la supervisión tiene en la mejora del trabajo que desempeñan y en un mayor cuidado de ellas como profesionales.

Entiendo la supervisión como un *setting* que permite conectar con la práctica profesional diaria, en un tiempo disponible y diferenciado, de un modo constructivo y con un compromiso consciente de mejorarla.

Enfoque metodológico

El método elegido fue adentrarme en el objeto de estudio desde la observación participante, constituyendo un espacio de supervisión que permitiese un estudio desde una aproximación cualitativa-participativa.

Este proceso me permite transitar por los siguientes verbos: participar, reconstruir, reelaborar y comunicar los significados; todo ello desde un proceso recursivo y simultáneo, entrando y saliendo de la escena para mirarla desde diferentes posiciones en función de cada momento.

Puig, desde la teoría de Favret-Saada (1977), describe en su tesis doctoral sobre supervisión un proceso similar de la siguiente manera: “desplegar una percepción atenta que permitió captar una gran cantidad de informaciones con vistas a anotar lo vivido y reelaborarlo a posteriori como conocimiento” (Puig, 2010, p. 33).

Los recursos metodológicos utilizados han sido los siguientes:

I) La observación participante, involucrándome como observadora incluida para llegar a un trabajo analítico y descriptivo desde “dentro”.

El proceso se desarrolla durante un periodo de siete meses, a lo largo de diez sesiones de dos horas de duración establecidas con periodicidad quincenal.

II) Los instrumentos diseñados para recoger datos, relatos y valoraciones.

Diario de sesiones

En el transcurso de las sesiones dedico un especial empeño en recoger literalmente aquellas frases que conceptual o simbólicamente aparecen como especialmente significativas. Este artículo contiene un buen número de ellas. En el espacio entre sesiones transcribo un diario pormenorizado de la sesión anterior, desde una reconstrucción más descriptiva y analítica.

Tarjetas que permiten elegir cuál es el aporte esperado del espacio de supervisión

Con la intención de recoger las expectativas iniciales de las participantes, se utilizan doce tarjetas que identifican seis dominios de utilidad de la supervisión, dos tarjetas para cada una de las esferas: ampliar el conocimiento, reconocer límites, pensamiento reflexivo, gestión de las emociones, autocuidado personal y aporte grupal.

Se utilizan en la primera sesión. Desde un ejercicio individual han de elegir dos tarjetas entre las doce opciones. Esta dinámica cumple un doble propósito. Por un lado, me permitía presentar una definición del espacio a partir de sus finalidades diversas. Por otro lado, y como valoración diagnóstica, me permitía saber por cuál de los aportes se sentían, a priori, y desde sus primeras necesidades, más atraídas. (Ver anexo 1.)

Relato abierto sobre el aporte de la supervisión

Se utilizan en la última sesión. Sobre un papel en blanco, y con el marco de diferentes interrogantes que invitan a la reflexión, tienen que relatar lo que para ellas ha significado el proceso de supervisión. Se pide que sea un relato libre y de máxima sinceridad, desde una conexión introspectiva con lo vivido, con lo aprendido y con lo pensado. (Ver anexo 2.)

Encuesta sobre el aporte de la supervisión

También utilizada en la última sesión e intencionadamente después del ejercicio anterior para no condicionar el relato libre. Presento quince afirmaciones sobre el aporte de la supervisión y tienen que marcar su grado de acuerdo. (Ver anexo 3.)

Las trabajadoras familiares: Contexto de trabajo y particularidades de su rol

Las trabajadoras familiares están altamente expuestas al impacto emocional que generan las relaciones de ayuda. Las características de su tarea les acercan a vivir y a sentir con mucha proximidad las situaciones de carencia, de conflicto, de soledad, de sufrimiento o de pérdida. Todo ello en ocasiones compatible con una alta necesidad y exigencia interna de reparación del dolor ajeno.

Añadámosle además que disponen de muy pocos factores de protección; en la mayoría de ocasiones trabajan solas, sin relaciones constitutivas de equipo con sus iguales. Pocas veces gozan del privilegio de tener espacios comunes propuestos desde la institución, tiempos grupales en los que compartir las dificultades.

La formación permanente que renueve su conocimiento es otro factor de protección y de cuidado que las instituciones no siempre ofrecen; seguramente porque representa un coste añadido en un servicio altamente condicionado por un presupuesto económico ajustado a los criterios economicistas de la licitación de las administraciones contratantes. Las intervenciones de las trabajadoras familiares en muchas ocasiones provienen de un saber basado en buena parte en la experiencia acumulada, su bagaje es su propio saber hacer. Esto es muy importante, pero también claramente insuficiente, si no va acompañado de una formación de base que las capacite para afrontar algunas de las situaciones altamente complejas en las que intervienen.

La acotación del contexto de trabajo al domicilio y a la vida cotidiana de las personas atendidas reduce su tarea a lo doméstico, a “lo normal”, a lo “no extraordinario”, a lo que pretendidamente todo el mundo sabe hacer o sobre lo que puede opinar.

Ineludiblemente, trabajar en el domicilio no otorga el mismo prestigio que hacerlo desde un despacho. Definirse en este espacio como profesionales con un conocimiento experto y reconocido en una esfera pública es casi una quimera. El nivel salarial de su convenio es también un reflejo de lo anterior.

Las familias beneficiarias tampoco quedan al margen de esta deslegitimación. En este sentido, resulta muy gráfico el apelativo de “la chica”, término con el que a menudo se refieren a ellas.

La autopercepción que ellas tienen de su propio saber queda contaminada y condicionada por todo lo anterior. Pueden ser varios los motivos, pero sin lugar a dudas, uno de ellos tiene que ver con que la identidad se construye en interacción.

Paradójicamente, aunque el trabajo en el domicilio resta importancia a su rol, en Trabajo Social es un recurso diagnóstico de primer orden. Este es el valor intrínseco e insustituible de las trabajadoras familiares. Lo que ellas pueden llegar a captar y a conseguir está muy lejos de la capacidad de modificar situaciones desde el contexto de un despacho. Y es también “in situ donde se estudiarán las posibilidades reales de efectuar cambios” (Toledano, 2009). Es en su propio domicilio donde las personas pueden mostrarse más genuinas. Genuinidad, confianza y afecto son tres características que pueden ponerse en relación con la intimidad del hogar y con el “ser” y el “hacer” de las trabajadoras familiares. Esto puede dar lugar a relaciones y vínculos que también lo sean. Un vínculo que ellas reconocen como la llave maestra que abre las puertas de las relaciones transformadoras, y que en el encuadre de su trabajo puede desplegarse en toda su potencialidad.

Sobre el proceso de supervisión

El sistema de actores implicados en la supervisión –contratante, supervisora y supervisadas– es el siguiente:

- **Contratante:** No hay encargo institucional sobre el objeto ni sobre el objetivo de las sesiones, dejándome libertad para plantear la supervisión desde el enfoque que considere más adecuado. Es la primera vez que la empresa ofrece supervisión a su equipo. Entre una plantilla de 41 profesionales la propia empresa elige seis, aquellas que manifiestan sentirse más atraídas y disponibles para involucrarse en la experiencia.
- **Supervisora:** Después de veintidós años de ejercicio profesional como trabajadora social, esta es mi primera experiencia en el rol de supervisora después de mi formación para el ejercicio de este rol.²
- **Supervisadas:** No han tenido nunca experiencia en supervisión. Son un equipo de seis trabajadoras familiares con un mínimo de 4 y un máximo de 11 años de experiencia. Más allá de su formación como trabajadoras familiares, dos son auxiliares de enfermería y una es licenciada en derecho.

En relación con el desarrollo de las diez sesiones, acuerdo y configuro con las supervisadas dedicar dos sesiones a la supervisión institucional y el resto a la supervisión de intervenciones concretas que ellas aportan.

Las dos sesiones donde se trabajan cuestiones metodológicas y organizativas se plantean bajo la reflexión en torno a dos interrogantes: ¿qué aspectos pueden mejorar la calidad que prestan a las familias?, y ¿qué aspectos pueden mejorar el bienestar y el cuidado de ellas como profesionales? Todo ello se ordena en cuatro ejes: aspectos relacionados con el equipo, con el objeto de trabajo, con los recursos y con la institución.

En las sesiones de trabajo de casos presentan intervenciones todas las supervisadas. Al ser un número de sesiones limitadas, cada una de ellas trae a sesión lo que más le preocupa en el momento presente. Se trata en todos los casos de situaciones que o bien tienen una especial complejidad, o bien tienen factores de vulnerabilidad que hacen temer a la trabajadora familiar por la propia vida de la persona atendida. Tristemente, durante los siete meses de supervisión, fallecieron dos personas usuarias de las intervenciones supervisadas; una a causa de un incendio en el domicilio,

2 Formación en Supervisión realizada en el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. El aprendizaje experiencial era parte integrante de la formación y para ello era necesario realizar 20 horas de prácticas de supervisión a un grupo o a un equipo de profesionales de cualquier ámbito de la intervención social. Las sesiones de supervisión realizadas en el contexto de prácticas fueron metasupervisadas por Teresa Aragonès en un espacio grupal constituido por diferentes alumnos. Mi opción fue conjugar las prácticas con la realización de este estudio, integrando experiencia y conocimiento con una misma finalidad.

y otra fruto de los malos tratos de su cuidador principal. El malestar producido en el grupo por la confirmación de los temores expresados por las profesionales es también objeto de trabajo en una sesión posterior.

Resultados obtenidos

Presento a continuación los resultados de los tres instrumentos diseñados para este estudio, que permitirán concluir cual es el aporte de la supervisión para las profesionales supervisadas.

1. Sobre la elección del aporte esperado del espacio de supervisión

Sus elecciones se presentan en el anexo 1. Desvelan algunas hipótesis que serán confirmadas a lo largo de las sesiones y que, relacionadas con otras variables, me han resultado útiles en las conclusiones finales. Del resultado, destacan dos supuestos que comparto como más destacables:

- El aporte deseado más elegido es la tarjeta que identifica “la supervisión permite desarrollar herramientas y habilidades de protección y de cuidado personal”. A lo largo de las sesiones confirmo que esto es para ellas una gran necesidad, y que es uno de los factores de protección que ellas acogen como más imprescindible; en definitiva, es un reclamo claro a su necesidad de ser cuidadas, de ser protegidas, de ser consideradas.
- No son elegidas ninguna de las dos opciones del dominio “establecer límites”. Constató a lo largo de las sesiones que ellas se sienten y están muy cercanas afectivamente a las personas a las que prestan su cuidado; y a su vez, no les es tan evidente reconocer esa sobreimplicación emocional. Desde esta proximidad y posición, entiendo que no seleccionen el establecimiento de límites como uno de los aspectos que esperan y que demandan del espacio de supervisión.

2. Sobre el aporte de la supervisión: relatos una vez concluido el proceso

En palabras de Sánchez Cano (2010), “el mejor comunicador sobre los aportes de la supervisión es el propio cliente. La propia experiencia sobre las sesiones de supervisión, la transmisión de las vivencias individuales o la percepción subjetiva dentro de un equipo que ha sido supervisado es la mejor presentación”.

Las expresiones y los relatos textuales de las trabajadoras familiares sobre lo que ha significado la supervisión se presentan a continuación entrecomilladas. Para poder distinguir la voz de cada una de las 6 profesionales, se presentan codificadas. Un análisis del contenido me permite organizar sus expresiones en cuatro esferas: sobre el vínculo y el establecimiento de límites, sobre su autopercepción y su autoconocimiento,

sobre la práctica reflexiva y la transferencia de conocimientos, y sobre la comunicación y la organización.

a) Sobre el vínculo y el establecimiento de límites

“La supervisión permite que vuelvas a reconectarte con la esencia de tu trabajo, que es el servicio a las personas. No somos familia, solo prestamos ese servicio. Tener esa seguridad hace que el trabajo sea más profesional”, “nosotras tenemos que ofrecer un servicio, no a nosotras mismas” (TF3).

Las trabajadoras familiares entran y trabajan en la esfera, en la esfera y en la vida más íntima de las familias. Allí son mucho más vulnerables.

La base misma de motivos inherentes a su rol, que permite que su trabajo favorezca relaciones significativas y de cambio, entraña, a su vez, un riesgo de hipervinculación que es necesario hacer consciente. La cercanía a la situación, la frecuencia de su presencia o el tiempo en el que se prolongan algunas intervenciones, son factores que pueden convertirse en dificultades o en posibilidades dependiendo de cómo se manejen. Ellas así lo expresan “a veces cuesta poner límites a nuestros casos cuando hay tanta necesidad, en mi vida personal también soy así” (TF1); “es muy fácil empatizar con las familias hasta el punto de perder el norte, la supervisión te aparta de la emoción” (TF3); “no por excedernos somos mejores profesionales, los límites nos protegen” (TF5); “la supervisión te ayuda a ser mejor profesional sin sufrir”, “es un ejercicio personal de identificar cosas y volver a ganar distancia, me lo planteo como un reto profesional, voy a separarme” (TF2).

La relación de las trabajadoras familiares y la ayuda que prestan a las familias se ofrece desde el cuerpo a cuerpo, sin más recursos que su propia presencia y su saber profesional. Es, además, una ayuda desde lo más necesario –urgente, primario o preventivo–, desde lo más íntimo –también físicamente–, y desde lo más próximo al malestar ajeno. Solo reconociendo que esta cercanía comporta un riesgo emocional para ellas y que pone en peligro la distancia de ayuda adecuada, podrán prestar una autoatención a su vinculación profesional-personal y reconocer si es o no la conveniente. Algunos de los relatos dan buena cuenta de ello: “es fácil caer en las manipulaciones de las familias, la supervisión te hace ver la distancia entre lo que es tu trabajo y lo que es la implicación personal” (TF6); “la supervisión te coloca en el sitio de origen, donde te toca” (TF4); “la supervisión te hace tener más control emocional, y te hace ver que ha de ser de manera proactiva, porque te conoces, sabes tus límites y ese conocimiento se traduce en control” (TF2).

En ocasiones la necesidad extrema de ayuda y reparación está reñida con la distancia óptima que debemos mantener, y ponerla en primer término dificulta la autonomía como objetivo último de su trabajo. Reconocer que esa “exigencia interna de reparar de modo omnipotente” (Salzberger-Wittenberg, 1970, p. 159) tiene más que ver con nuestras propias necesidades que con las de la persona con la que trabajamos, ayuda a poner fronteras en la relación de ayuda.

El reto es cómo poner distancia en una relación tan cercana y tan directa; dónde dejar *todo lo que sus ojos ven* para poder poner coto a los propósitos de su intervención; cómo poner límites cuando se sienten –porque lo están– tan cerca afectiva y físicamente de las personas a las que prestan su cuidado; cómo no hacerse cargo de compensar la soledad o de sustituir a la familia ausente, cómo obviar y dónde colocar lo que se presenta cada día ante ellas tan íntimamente en forma de sufrimiento. El reto para las trabajadoras familiares es cómo separar el hecho de estar en el hogar de las familias con la realidad de no formar parte de ellas.

b) Sobre su autopercepción y su autoconocimiento

Sobre este aspecto ellas se expresan así: “La nota cambiante de la supervisión con respecto a mi trabajo se la daría a un aumento de seguridad en mí misma, me ha hecho sentir que mi trabajo es importante en todos los aspectos” (TF1); “he descubierto que mi trabajo es valioso, que cualquier granito de arena es importante y cada día voy a trabajar con más seguridad” (TF4); “me he dado cuenta de muchas cosas importantes, de la responsabilidad que tenemos con nosotras mismas en cuanto a conocimiento y formación. Esto último ha sido muy importante porque es la herramienta básica de nuestro trabajo” (TF6).

Queda fuera de toda duda que la supervisión en trabajadoras familiares tiene claramente un gran componente de fortalecimiento de su identidad profesional. El rol se redefine y pueden tomar plena conciencia de su especificidad y de lo irremplazable de su trabajo: “me llevo un crecimiento personal y profesional invaluable; y lo sorprendente es que es como haber despertado a un dragón dormido. El hecho de saber por un agente externo, en este caso la supervisora, que nuestro trabajo es reconocido me ha dado un buen impulso” (TF6); “he aprendido que nuestro trabajo se valora más de lo que yo pensaba” (TF5); “me ha aportado más seguridad y más ganas de hacer las cosas bien” (TF2).

De alguna manera, la supervisión les ha acercado a internalizar una nueva epistemología de su práctica profesional, ha sido un espejo donde mirarse, para luego apropiarse de esa mirada y reconocerse desde una autoreferencia diferente: “considero importante estas sesiones, te limpias, te renuevas, te encauzas y vuelves a caminar recta, con la cabeza erguida y mirando hacia delante” (TF3); “recomendaría la supervisión como parte básica en nuestro trabajo, para reponer fuerzas y volver a conectar con nosotras mismas” (TF6); “de la supervisión salimos reforzadas, valoradas. Ahora voy con la cabeza bien alta: aquí estoy yo y mi trabajo” (TF5).

c) Sobre la práctica reflexiva y la transferencia de conocimientos

Sánchez Endrina, afirma: “los supervisados internalizan un método estructurado de reflexión sobre la práctica al objeto de transferir dicha reflexión a nuevas actuaciones mejoradas” (2013, p. 82).

En relación con esta competencia reflexiva, ellas se expresan así: “Yo era una trabajadora sola intentando resolver el día a día del trabajo, y ahora éramos más, a todas nos sucedían cosas similares” (TF6). La su-

pervisión está íntimamente unida a la práctica reflexiva. En trabajadoras familiares es un espacio de aprendizaje, particularmente útil y didáctico, porque les convoca en equipo y genera un proceso reflexivo colectivo que compensa su trabajo en solitario: “al ser un trabajo en equipo te da la posibilidad de encontrar otras herramientas que habían pasado desapercibidas para mí misma”, “es un vaciado continuo de experiencias y de emociones” (TF2); “me he dado cuenta que no soy sólo yo la que a veces se siente sola, y que puedo comunicarlo sin pensar que estoy fallando” (TF5); “me ha aportado tranquilidad saber que muchas cosas que me han pasado a mí también les pasa a mis compañeras, te ves más arropada” (TF3); “en la supervisión te puedes comunicar, despejar dudas y expresarte para perder un poco la soledad de tu trabajo”, “nos ha dado la posibilidad de vaciar esta parte emocional de nuestro trabajo tan reservada dentro de nosotras” (TF1); “puedes exteriorizar los sentimientos retenidos”, “para mí la supervisión ha sido una sorpresa, me ha gustado descubrir lo importante de mi trabajo, el contacto con mis compañeras, el perder el miedo a las reuniones y a hablar. Me ha dado más seguridad, la supervisión nos hace mucha falta”, “cada uno aporta su conocimiento para ver diferentes puntos de vista” (TF4).

En este proceso grupal, y desde el diálogo didáctico y colaborativo de la supervisión, las dificultades comunes en las que ellas se reconocen pueden confrontarse, y verse como elementos de análisis susceptibles de reflexión y de mejora. Ellas integraron fácilmente una dinámica de conversaciones reflexivas, y la experiencia y el conocimiento que está dentro del grupo pudo ser acogido y mostrado: “he aprendido lo importante que es sugerir, preguntar, aclarar”, “ver nuestros casos desde otras perspectivas y analizarlos de diferente manera hace que no nos afecten tanto a nuestro yo emocional”, “no podía imaginar que me encontraría básicamente de frente, desnuda conmigo misma” (TF6); “para mí, la reflexión sobre nuestras propias vivencias ha sido muy importante”, “mi primera experiencia de supervisión la definiría como un tiempo de reflexión, motivación, comprensión, y, sobre todo, un trabajo en equipo” (TF1); “lo compartimos todo y buscamos la manera de mejorar nuestro trabajo desde todos los ángulos posibles”, “durante las sesiones he tenido tiempo de reflexionar sobre muchos aspectos. Me he intentado ver como trabajadora familiar y como persona, y he descubierto muchas cosas de mí que tenía escondidas” (TF3); “me ha despertado otras visiones de algunos problemas”, “la supervisión es un aprendizaje mutuo” (TF4).

El espacio de supervisión ofrece la posibilidad de que las profesionales se interroguen, piensen juntas, y reencuentren el placer en la tarea que hacen. “La supervisión [...] tiene como razón fundamental acompañar para observar, sentir, escuchar, ver, y entender mejor la amplitud y la profundidad de nuestra tarea para trabajar mejor y disfrutar con ella” (Aragonès, 2010). Ellas lo significan así: “me ha aportado un abanico de ideas y de soluciones” (TF4); “he descubierto que mi trabajo me apasiona, y también que no tengo que juzgar a las familiares que tratan mal a los usuarios porque siempre hay un motivo oculto en todo ello... ¡aunque no

me guste!” (TF5); “he cambiado porque he aprendido cosas que yo pensaba que hacía bien, y ahora sé que puedo hacer mejor o de otra manera” (TF2); “la supervisión te impulsa al conocimiento como una medida de autoprotección, lo que se traduce en un mejor desempeño profesional” (TF6).

d) Sobre la comunicación y la organización

Castillo (1997, p. 225), refiriéndose a cualquier miembro de la organización, dice: “un cambio de mirada del operador deviene un cambio organizacional, y, aunque nos resulte ingenuo o pretencioso, tal capacidad es independiente de su posición formal en la misma”.

Ellas lo relatan así: “la supervisión para mí ha representado la forma de saber cómo expresarme, de decir las cosas de modo que no sean una queja sino una petición” (TF3); “he entendido también a la empresa como tal, y en esto ha sido importante el saber cómo comunicarlo” (TF1); “la supervisión me ha ayudado a saber cómo podemos y debemos decir las cosas, tanto a la institución como al usuario” (TF5).

La supervisión les ha permitido dejar de lado una idea de victimización para mirarse como co-responsables, también desde su rol: “he aprendido una nueva manera de comunicar los problemas, el saber cuál es mi sitio en la empresa y participar de manera positiva” (TF6); “hacen lo que hacen con nosotras porque nosotras no hacemos lo que tenemos que hacer” (TF2).

3. Encuesta sobre el aporte de la supervisión

Presento quince afirmaciones sobre el aporte de la supervisión. Las supervisadas han de marcar su grado de acuerdo. Pueden verse todas las respuestas en el anexo 3.

La conclusión claramente destacable es que en un rango de puntuación de 6 (mínimo) a 24 (máximo), todas las afirmaciones suman un mínimo de 20 puntos, y 11 de ellas son valoradas con los máximos grados de acuerdo (23 o 24). El 98,8% de los grados de acuerdo marcados, en las 15 atribuciones de la supervisión y por parte de las 6 profesionales, obtienen puntuaciones de 3 (“estoy bastante de acuerdo”) o de 4 (“estoy muy de acuerdo”).

Parece, pues, claramente manifiesto que ellas se reconocen en todas las aportaciones, y que consideran la supervisión como un espacio y un proceso visiblemente útil. De manera unánime la supervisión da respuesta a los propósitos descritos en las quince afirmaciones que contienen la descripción de sus atribuciones.

Aunque es poca la diferencia, las aportaciones menos valoradas (con 20 y 21 puntos) pertenecen al dominio de establecer límites. El resultado en la elección de tarjetas en la primera sesión es coincidente. Podemos intuir, por tanto, que el establecimiento de límites en la intervención (distancia afectiva, implicación emocional, delimitación de áreas de acción, identificación de lo que es o no modificable, identificación excesiva con

los problemas...) les resulta más costoso y no siempre lo incorporan como posible o como necesario.

Las esferas del aporte grupal y del cuidado personal son las más valoradas, coincidiendo con los resultados de la primera sesión. Esta elección tiene una lógica interpretada como una compensación a dos de las cuestiones sobre las que ellas sienten más necesidad: “el grupo”, que sustituye a la percepción “estamos solas”, y el “nos cuidamos”, que sustituye al sentir que “no nos cuidan”.

Conclusiones

Las conclusiones finales aparecen de la suma de aportaciones ya descritas, y de la correlación entre los resultados obtenidos en los diferentes instrumentos aplicados. De todos ellos, los relatos transcritos tienen la mayor importancia analítica.

Las conclusiones sobre el aporte de la supervisión en trabajadoras familiares de un servicio de ayuda a domicilio serían las que siguen:

- Las trabajadoras familiares se reconocen en todos los aportes de la supervisión analizados, y la consideran como un espacio y un proceso claramente útil y necesario. Para todas ellas de manera unánime la supervisión da respuesta a los propósitos descritos en las quince afirmaciones que contienen la descripción de sus atribuciones.
- La supervisión en trabajadoras familiares tiene un alto componente formativo y es un espacio valioso de renovación del conocimiento. Significa un espacio de aprendizaje, particularmente útil y didáctico, porque les convoca en equipo y genera un proceso reflexivo colectivo que compensa su trabajo en solitario.
- La supervisión en trabajadoras familiares tiene claramente un gran componente de fortalecimiento de su identidad profesional. El rol se redefine y pueden tomar plena conciencia de su saber, de su especificidad y de lo irremplazable de su trabajo, internalizando una nueva epistemología de su práctica profesional, y reconociéndose desde una autoreferencia diferente.
- En menor medida que las cuestiones anteriores, pero también resaltadas como parte de sus atribuciones, la supervisión en trabajadoras familiares permite reconocer e incorporar como necesario el establecimiento de límites en la intervención: la distancia afectiva adecuada, identificar la sobreimplicación emocional, la delimitación de áreas de acción posibles, la identificación de lo que es o no modificable, y la identificación excesiva con los problemas.
- En relación con la empresa y con el funcionamiento del servicio, la supervisión ha sido útil para sustituir la queja y la idea de victimización por una actitud corresponsable y más propositiva.

Para finalizar, creo necesario hacer conscientes dos particularidades que han intervenido en este análisis y por consiguiente también en los resultados. Como primer elemento, una realidad contratransferencial que ha podido operar en los resultados de este estudio: mi necesidad de ser útil a las supervisadas –intrínseca al espacio y al rol–, enlazada con el análisis de la utilidad del propio objeto estudiado. La transcripción fiel de los relatos y las citas de las supervisadas pueden, en buena manera, compensar esta indiferenciación entre los propios intereses y la finalidad del estudio.

Un segundo elemento de sesgo es que el estudio se limita a un único espacio de supervisión, a una única supervisora, y a seis trabajadoras familiares. En este sentido el valor científico es claramente limitado. Por el contrario, tiene el valor de ser el primero: no encontrar nada escrito sobre servicio de ayuda a domicilio y supervisión planteaba el reto de hacerlo por primera vez.

Para acabar, y desde la más sincera declaración de intenciones, el deseo de este trabajo es el de contribuir a que se reconozca el valor de la supervisión como instrumento de apoyo a trabajadoras familiares. Las instituciones, desde su función psíquica y contenedora (Leal, 2003) también tienen la responsabilidad de sumar sus recursos a este cuidado. No es tarea fácil. Los afectos y los efectos compartidos en esta experiencia son toda la arena que he podido aportar.

ANEXO 1. Elección de tarjetas sobre el aporte esperado de la supervisión

Dominio 1: Ampliar el conocimiento	
Tarjeta 1	La supervisión pone en valor y rescata el saber de cada uno de los miembros y del grupo haciendo consciente todo lo que sabemos.
Tarjeta 4	La supervisión es un espacio de construcción de conocimiento, un lugar de aprendizaje de competencias profesionales.

Dominio 2: Establecer límites	
Tarjeta 2	La supervisión ayuda a poner límites a nuestra intervención, a delimitar nuestras áreas de acción.
Tarjeta 10	La supervisión nos ayuda a definir cuáles sí y cuáles no son nuestras áreas de influencia: aquello que podemos o no modificar.

Dominio 3: Aportar reflexión	
Tarjeta 3	La supervisión es un espacio para la reflexión sobre la práctica profesional, para ampliar la mirada y para repensar todo aquello que tiene que ver con nuestro trabajo.
Tarjeta 7	La supervisión permite repensarnos a nosotros mismos en interacción con las personas/familias con las que intervenimos.

Compartiendo la práctica profesional

El aporte de la supervisión en trabajadoras familiares de un servicio de ayuda a domicilio.
Relatos y conclusiones de una experiencia

Dominio 4: Gestión de las emociones

Tarjeta 5	En la supervisión se analizan los sentimientos y el impacto que genera en nosotros la cercanía al sufrimiento/carencia/pérdida que vemos cada día en nuestro trabajo.
Tarjeta 11	La supervisión ayuda a una mejor gestión de las emociones que acompañan y que están presentes en las dinámicas de relación con las personas/familias a las que atendemos.

Dominio 5: Cuidado personal

Tarjeta 6	La supervisión permite desarrollar herramientas y habilidades de protección y de cuidado profesional.
Tarjeta 8	La supervisión disminuye el malestar generado en nuestro trabajo cotidiano.

Dominio 6: Aporte grupal

Tarjeta 9	La supervisión es una oportunidad para intercambiar y contrastar experiencias con otras compañeras.
Tarjeta 12	La supervisión grupal permite escuchar otras maneras de resolver los conflictos y ayuda a disminuir la sensación de soledad que acompaña nuestra práctica diaria.

Tabla 1. Resultado en la elección de 2 tarjetas entre las 12 posibles

Selección 2 tarjetas	Tarjeta 1	Tarjeta 2	Tarjeta 3	Tarjeta 4	Tarjeta 5	Tarjeta 6	Tarjeta 7	Tarjeta 8	Tarjeta 9	Tarjeta 10	Tarjeta 11	Tarjeta 12
TF 1								1			1	
TF 2				1		1						
TF 3					1	1						
TF 4			1									1
TF 5			1			1						
TF 6						1						1
Sumatorio	0	0	2	1	1	4	0	0	1	0	1	2
Porcentaje	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	16,67%	66,67%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%	33,33%

ANEXO 2. Preguntas de repuesta abierta sobre el aporte del espacio de supervisión

Responde de la manera más detallada y reflexiva posible a estas cuestiones. (Elaboración propia.)

- ¿Qué ha representado para ti la supervisión?
- ¿Qué te ha aportado principalmente?
- ¿Te ha dado la posibilidad de descubrir aspectos de tu trabajo, de ti misma, de la institución que antes estaban ocultos o pasaban más desapercibidos?

- ¿Te ha permitido hacer conscientes algunas cuestiones que antes no hacías, no conocías o no aplicabas?
- ¿Por qué motivos la recomendarías? ¿A quién se la recomendarías?
- ¿Qué te llevas de estas sesiones, cual crees que será tu recuerdo pasado un tiempo?
- ¿En qué aspectos el trabajo realizado durante las 10 sesiones ha cambiado tu manera de estar y de ser en el trabajo?
- Si le tuvieras que explicar a una compañera de trabajo qué ha sido esta primera experiencia de supervisión, ¿cómo la definirías con tus propias palabras?

ANEXO 3. Resultado de la encuesta sobre los aportes de la supervisión

Diseño de la encuesta. (Fuente: elaboración propia.)

Marca en qué grado estás de acuerdo con estas afirmaciones:

1 = NADA “No estoy nada de acuerdo”

2 = POCO “Estoy un poco de acuerdo”

3 = BASTANTE “Estoy bastante de acuerdo”

4 = MUCHO “Estoy muy de acuerdo”

Tabla 2. Resultados globales

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TF1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
TF2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
TF3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
TF4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
TF5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4
TF6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rang 6-24	23	20	23	23	24	23	21	23	24	22	21	24	24	24	24

Resultados de cada afirmación

P1 La supervisión pone en valor y rescata el saber de cada uno de los miembros y del grupo haciendo consciente todo lo que sabemos.		
Mucho	5	83%
Bastante	1	17%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Compartiendo la práctica profesional

El aporte de la supervisión en trabajadoras familiares de un servicio de ayuda a domicilio.
Relatos y conclusiones de una experiencia

P2 La supervisión ayuda a poner límites a nuestra intervención, a delimitar nuestras áreas de acción.		
Mucho	2	33%
Bastante	4	67%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P3 La supervisión es un espacio para la reflexión sobre la práctica profesional, para ampliar la mirada y para repensar todo aquello que tiene que ver con nuestro trabajo.		
Mucho	5	83%
Bastante	1	17%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P4 La supervisión es un espacio de construcción de conocimiento un lugar de aprendizaje de competencias profesionales.		
Mucho	5	83%
Bastante	1	17%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P5 En la supervisión se analizan los sentimientos y el impacto que genera en nosotros la cercanía al sufrimiento-carencia-pérdida que vemos cada día en nuestro trabajo.		
Mucho	6	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P6 La supervisión permite desarrollar herramientas y habilidades de protección y de cuidado personal.		
Mucho	5	83%
Bastante	1	17%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P7 La supervisión permite repensarnos a nosotras mismas en interacción con las personas/familias con las que intervenimos.		
Mucho	3	50%
Bastante	3	50%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P8 La supervisión disminuye el malestar generado en nuestro trabajo cotidiano.		
Mucho	5	83%
Bastante	1	17%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P9 La supervisión es una oportunidad para intercambiar y contrastar experiencias con otras compañeras.		
Mucho	6	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P10 La supervisión nos ayuda a definir cuales si y cuáles no son nuestras áreas de influencia: aquello que podemos o no modificar.		
Mucho	4	67%
Bastante	2	33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P11 La supervisión ayuda a una mejor gestión de las emociones que están presentes en las dinámicas de relación con las personas/familias a las que atendemos.		
Mucho	3	50%
Bastante	2	33%
Poco	1	17%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Compartiendo la práctica profesional

El aporte de la supervisión en trabajadoras familiares de un servicio de ayuda a domicilio.
Relatos y conclusiones de una experiencia

P12 La supervisión grupal permite escuchar otras maneras de resolver los conflictos y ayuda a disminuir la sensación de soledad que acompaña nuestra práctica diaria.		
Mucho	6	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P13 La supervisión permite una mayor satisfacción y seguridad en el ejercicio profesional.		
Mucho	6	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P14 La supervisión aporta herramientas comunicativas más eficaces para afrontar la complejidad del trabajo cotidiano.		
Mucho	6	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

P15 La supervisión favorece la revisión de los sistemas de trabajo.		
Mucho	6	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Referencias bibliográficas

- Aragonès, T. (2009). La supervisión y la intervisión como apoyos estratégicos para la práctica del trabajo social. *XI Congreso Estatal de Trabajadoras Sociales*. Zaragoza.
- Aragonès, T. (2010). Apunts sobre l'ofici de supervisora. *Revista de Treball Social*, 189, 32-48.
- Castillo, F. (1997). El profesional en las organizaciones sociales. En *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática* (p. 223-243). Barcelona: Paidós.
- Favret-Saada, J. (1977) *Les mots, la mort, les sorts. La sorcellerie dans le Bocage*. Paris: Gallimard.
- Leal Rubio, J. (2003). Motivació i desencadenant professional. *Revista del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada*, 3, 19.
- Puig, C. (2010). Del supervisar y de la supervisión en la intervención social. *Revista de Treball Social*, 189, 49-64.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1970). *La relación asistencial*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Sánchez Cano, R. (2010). *Supervisión en tiempos de crisis, una oportunidad para los profesionales de la relación de ayuda*. Recuperado de www.hzconsultoria.org
- Sánchez Endrina, I. (2013). *La práctica reflexiva en el trabajo social. Aportes desde el Modelo Integrado de Supervisión*. Universidad de Valencia. Recuperado de <http://www.equipoespiral.com/wp-content/uploads/2016/02/TRABAJO-VALENCIA-SPV-IN%C3%89S.pdf>
- Toledano, L. (2009). *¿Se puede? Trabajo Social en domicilio de ancianos*. Barcelona: Hacer Editorial.