

A supervisión social. Experiencia práctica

Pepa Vázquez Martínez e Edesio Díaz González

Traballadora social, Asociación Boa Vida Inclusión Activa e Traballador social, Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso". supervisionsocial@gmail.com, edediagon@gmail.com

RESUMO

No presente artigo exporase o modelo de supervisión social que permitiu, no Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso", o inicio da práctica profesional a unha persoa que se acaba de titular co apoio das novas tecnoloxías. En primeiro lugar, faise unha achega teórica ao concepto da supervisión e o seu percorrido histórico para chegar á institución nomeada, onde se explicará o modelo utilizado, as principais temáticas abordadas, así como as ferramentas que o fixeron posible. Cabe destacar, en definitiva, a importancia que posúen este tipo de prácticas de aquí en diante que permitan darlles voz ás e aos profesionais que se acaban de titular, defendendo e amparándose nos principios básicos da profesión do traballo social que se vén afectados polas sucesivas privatizacións nos servizos sociais públicos e a conseguinte regresividade no benestar da cidadanía.

PALABRAS CLAVE:

Supervisión social, traballo social, intervisión, inclusión social, exclusión social

RESUMEN

En el presente artículo se expondrá el modelo de supervisión social que permitió, en el Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso", el inicio de la práctica profesional a un recién titulado con el apoyo de las nuevas tecnologías. En primer lugar, se hace un aproximación teórica al concepto de supervisión y su recorrido histórico hasta llegar a la institución mencionada, donde se explicará el modelo utilizado, las principales temáticas tratadas, así como las herramientas que lo hicieron posible. Cabe destacar, en definitiva,

la importancia que poseen este tipo de prácticas de aquí en adelante que permitan dar voz a las y a los profesionales recién titulados, defendiendo y amparándose en los principios básicos de la profesión del Trabajo Social que se ven afectados por las sucesivas privatizaciones en los servicios sociales públicos y, por ende, en la regresividad en el bienestar de la ciudadanía.

PALABRAS CLAVE:

Supervisión social, trabajo social, intervisión, inclusión social, exclusión social.

ABSTRACT

This article presents the model of social supervision that made it possible for a student who had just obtained the Certificate for the Degree in Social Work to start his internship at the Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso" using new technologies. It first provides the theoretical framework of the concept of supervision, reviewing its historical development; and then it focuses on the aforementioned centre, explaining the model used, the main issues covered and the tools used. Thus, it highlights the relevance of this type of internships for the future, in order to give a chance to graduate students to defend the basic principles of Social Work and to benefit from them; since they suffer the effects of the subsequent privatizations of public social services' departments which, in turn, cause the regression of citizens' welfare.

KEYWORDS:

Social supervision, Social Work, intervision, social inclusion, social exclusion

INTRODUCCIÓN

Nas seguintes liñas abordarase o modelo de supervisión profesional desenvolvido ao longo de nove meses no Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso" (C.D.R. O Viso).

As razóns deste artigo aseméllanse ás da propia supervisión, pois este pretende ser de apoio á implantación deste tipo de prácticas para o apoio ás persoas que se acaban de titular que precisan dunha supervisión para exercer un traballo social de calidade. O modelo que, deseguido se presentará, exporá a importancia da transferibilidade de novos métodos de coordinación da profesión utilizando as potencialidades das tecnoloxías da información e da comunicación.

Unha das cláusulas do Código deontolóxico do traballo social recolle no artigo 26 do capítulo III o cambio de experiencias e ideas cos e coas colegas da profesión co fin de enriquecerse mutuamente e mellorar a intervención profesional.

No actual contexto de ofrecer servizos sociais integrados dende o ámbito dunha organización non gobernamental como o C.D.R. O Viso, entidade que fai posible este modelo de supervisión, considerouse relevante esta práctica xa que lle ofreceu a oportunidade a unha persoa que se acaba de titular e con escasa práctica profesional para desenvolver o seu traballo coa axuda dunha persoa experta na materia.

O xerme a través do cal se orixina a supervisión é a necesidade de orientar, formar e apoiar a profesionais de novo cuño que, despois de rematar a súa formación regrada, precisan un acompañamento profesionalizado para o desenvolvemento da súa actividade laboral garantindo os principios básicos recollidos no código deontolóxico do traballo social.

MARCO TEÓRICO

A continuación presentarase un encadre teórico sobre a materia en cuestión, unha recensión da coautora deste artigo para o seu traballo fin de grao en traballo social "Aproximación a la supervisión en intervención social, desde la dirección de equipos en Galicia".

A supervisión en servizos sociais

Pártese da historia que explica parte do concepto e como se foi formando, para ir paulatinamente introducíndonos na definición, tipos de supervisión, práctica, lexislación etc., é dicir, do xeral ao específico.

Á hora de recoller as orixes da supervisión atopámonos coa relativa mocidade da temática, feito que reflicte a diversidade de orixes segundo a perspectiva dende a que se sitúa a persoa que a observa.

Das tres fontes consultadas, a máis completa pode ser considerada a de Puig (2010), xa que fai un percorrido amplo por diferentes publicacións desde os anos 20, ata a actualidade, vinculando o desenvolvemento da supervisión ao traballo social, mentres De Vicente (2009), destaca a orixe etimolóxica do termo sinalando tamén a súa relación co mundo da industria, a educación e a psicanálise. Finalmente Campos (2009), inicia a historia da supervisión no último terzo do século XIX coas visitadoras da London Charity Organisation Society (COS).

Estes autores coinciden en que a supervisión nace ligada á necesidade de mellora e coidado das e dos profesionais que realizan intervención psicosocial, é dicir, traballan desde a relación de axuda, o que leva implícita unha necesidade de coidado, atención e revisión, tanto dos métodos e técnicas como dos propios profesionais.

As orixes, polo tanto, non son lineais, vanse entrelazando con outras disciplinas, vinculadas á psicanálise nalgúns momentos, con especial desenvolvemento nos Estados Unidos ou en Gran Bretaña coa COS, e a posterior implantación en centro Europa logo da II Guerra Mundial.

Nese amplo período o denominador común da supervisión céntrase en tres funcións principais: orientar, formar e apoiar (Puig 2010: 50).

É moi difícil dar unha imaxe desta evolución en España, xa que nos anos nos que se producían estes pasos, aquí estíbese iniciando a profesionalización do traballo social sobre as ordes relixiosas.

Poderíase sinalar a década dos 80, tal e como sinala Puig (2010), como os inicios da supervisión da man de Hernández (1991), con estudos e publicacións sobre a supervisión na área educativa; polo que a creación das escolas de traballo social vai ser clave na memoria histórica da supervisión e pódense rexistrar importantes seminarios sobre a temática realizados nos anos 60 e 70 por exemplo o dirixido por June Mainprice da Tavistock Clinic de Londres en Barcelona (Puig, 2010: 52).

Xa nas últimas décadas, Jesús Hernández Aristu, promove os primeiros cursos de formación para supervisores e supervisoras en 1994, dende a Asociación Navarra Mitxelena para a Supervisión e o Desenvolvemento Persoal, posteriormente integrada na consultora Gingko; igualmente aséntanse as bases da primeira asociación de supervisores e supervisoras en España o Instituto de Supervisores Asociados (www.ISPA-Supervisión.org), que verá a luz en 1999 e que lles dá cobertura na actualidade ás e aos profesionais que realizan a supervisión.

Durante o ano 2014, o Colexio de Traballo Social de Cataluña ten en marcha formación a cargo de Carmina Puig e Hz Consultoría e Indiálogo, que tamén continúan ofertando formación neste campo.

Na actualidade séguese definindo e redefinindo o campo de traballo da supervisión e a formación que lles facilita ás e aos profesionais do sector, o recoñecemento e apoio institucional que se necesita para asentar esta nova área de traballo, tan necesaria en momentos de grandes cambios como os que vive a intervención social na actualidade.

Poderíase ver como unha oportunidade a implantación das novas titulacións adaptadas á Declaración de Bolonia, na que un dos seus obxectivos consiste en dispoñer dun sistema baseado na realización de dous ciclos principais, grao e posgrao, (De Vicente, 2009), estas poderían permitir a realización de posgraos universitarios especializados en supervisión de forma que, capacitación e praxe, poidan continuar asentándose como método científico de apoio e orientación a profesionais que requiren espazos de revisión das súas prácticas dende unha visión holística, interdisciplinar e integradora.

Para achegarse ao concepto de supervisión tómanse os puntos de vista de varios autores estudosos da temática a partir dos cales se presentan os principais matices sobre a supervisión.

Porén, considérase tamén necesario recorrer ao *Diccionario da Real Academia Española*, para contrastar a percepción que a pé de rúa se ten de supervisar; este defínea como: “Exercer a inspección superior en traballos realizados por outros” que, do mesmo xeito que a etimoloxía do latín, nos leva a “ver por enriba”, de *super* e *videre*, e sitúanos ante o primeiro reto que consiste en desprender a supervisión en servizos sociais do nexa que ambas as definicións levan implícitas. Principalmente o de control ou inspección, e o de superioridade.

En relación con este reto, considérase interesante relacionar a supervisión co coaching (anglicismo que procede do verbo inglés *to coach*, «ades-trar») no sentido de que este se popularizou tanto no mundo empresarial como profesional ou de crecemento persoal, mentres a supervisión segue sendo unha gran descoñecida, cuestión que podería relacionarse coa idea de control que subxace do termo da supervisión, mentres o coaching conta cunha impronta máis relacionada coa idea de instruír e adestrar a unha persoa, co obxectivo de conseguir algunha meta ou de desenvolver habilidades específicas. Talvez por esta cuestión nos últimos anos relaciónase constantemente supervisión e coaching.

A continuación resumírase que di a literatura científica respecto da supervisión, iniciando o estudo con Fernández (1997), que no seu libro *A supervisión no traballo social*, fai un percorrido por máis de dez autores que dalgún xeito definiron e estudaron o concepto de supervisión, o panorama que ofrece é interesante ao facilitar unha visión de conxunto, no entanto preséntase complexa a tarefa que supón poder expresar en poucas palabras un concepto ambigüo e en construción.

Unha das fontes históricas pode ser considerado Hernández (1990), do que se pode obter unha síntese que parte de que a supervisión é ante todo un instrumento de reflexión sobre a praxe profesional, no que as accións de orientación, formación e apoio, constitúen as bases desa reflexión.

Dándolle continuidade á idea de formación, Van (2000) como estudoso da temática nos Países Baixos, ofrece a seguinte definición de supervisión: “é unha actividade orientada cara a valores e cara ao proceso, e nela os temas de traballo do supervisado transfórmanse en temas de aprendizaxe”. (Van, 2000: 115).

Finalmente, considérase a definición de supervisión de Tonon (2004) como a máis completa:

Un proceso teórico-metodolóxico que se desprega en dous espazos: o exercicio profesional e a formación académica. Ten como obxectivos a aprendizaxe de novos coñecementos e habilidades, necesarios para

o desempeño profesional cotiá, así como a reflexión sobre o impacto afectivo e emocional que xera no supervisado a atención de cada situación na cal actúe profesionalmente. Baséase nunha concepción holística da realidade na cal interactúan os coñecementos teóricos e a experiencia práctica (Tonon, 2004: 15-16).

Noméanse pois os trazos comúns que se veñen repetindo, os espazos da supervisión tanto no académico como no profesional, a formación para o desempeño técnico, visto como un *continuum* ao longo da vida profesional, tanto no sentido teórico como práctico, que afecta tamén ao mundo emocional; todo iso enmarcado en dúas cuestións clave, que son o proceso e o contexto.

O proceso, implica dinamismo e integración dun todo, coa reflexión contrastada; o contexto, sen ser un condicionante absoluto, hase de contemplar en cada caso, coas súas influencias sociais, culturais e institucionais.

Na praxe atopamos diferentes tipos de supervisión tanto, Fernández (1997), como Puig (2010), coinciden, con leves matices, na clasificación da supervisión en tres tipoloxías: administrativa, educativa e de apoio ou persoal, agrupando nesta última a individual, grupal ou de equipos.

A administrativa, fai referencia á xestión, normalmente está integrada na estrutura organizacional e a demanda procede da dirección, mentres a educativa é a enmarcada no ámbito académico, tanto na revisión de traballos teóricos ou investigacións como no acompañamento de alumnado de prácticas, esta é a que máis arraigo ten entre as e os profesionais do traballo social, mentres a primeira é de uso máis habitual nos Estados Unidos, Fernández (1997).

A supervisión de apoio é a que se desenvolve nas epígrafes posteriores como a práctica da supervisión.

En canto á supervisión de grupo, hase de distinguir da de equipo, no sentido de que o grupo está constituído por profesionais de diferentes ámbitos e non están conectados a unha mesma institución, mentres a supervisión de equipo, como o seu nome indica, se leva a cabo con persoas que teñen obxectivos comúns que acadar e forman parte dun equipo de traballo predefinido.

A supervisión nos textos normativos

Nesta epígrafe, móstrase o resultado de estudar a Lei 3/2008 de servizos sociais de Galicia en relación coa supervisión, e complementábase esta revisión co estudo que outras autoras realizaron sobre a temática, nas súas respectivas comunidades autónomas, finalmente nóméanse os códigos deontolóxicos como formas de regulación menores, e especialmente o Código deontolóxico de traballo social, xa que no mesmo se fai referencia á supervisión.

Soamente se atopan referencias a dúas comunidades autónomas, en Cataluña, tal e como indica Puig (2010), a lexislación autonómica nomea de forma expresa a supervisión como unha das áreas que hai que lles garantir ás e aos profesionais xunto co soporte técnico e a formación permanente, mentres no caso da Rioxa, Rico (2010) fai referencia á lexislación desta comunidade como parte do capítulo de formación continua e a mellora da capacitación dos recursos humanos.

O caso de Galicia é similar ao da Rioxa, xa que non menciona de forma expresa a supervisión, aínda que a Lei 3/2008, de servizos sociais de Galicia, no artigo 26.1, sinala que “a Xunta de Galicia e entidades locais adoptarán as medidas necesarias para o fomento da realización de actividades e programas dirixidos á formación e mellora das capacidades do persoal profesional dos servizos sociais e coidadores, así como para a investigación e mellora tecnolóxica”. (BOE 15 de 17 de febreiro de 2009) e no 26.2. nomea a coordinación coas universidades e centros de formación e investigación como elementos presentes na mellora técnica, o cal se podería conectar coa supervisión, de igual xeito nos artigos seguintes insiste na formación permanente.

Agora ben, a posición na que se sitúa a supervisión é moi diferente nas dúas comunidades nas que non se nomea expresamente, xa que será implementada de forma discrecional en función dos intereses das e dos profesionais e/ou do momento ou goberno de quenda. Pero en Cataluña, ao ser nomeada de forma expresa, sempre se pode aludir a esta para solicitar este tipo de práctica entre as e os profesionais do sector.

Doutra banda, os códigos éticos, sen ser normativa propiamente dita, si que dan unha referencia para a persoa supervisada sobre os dereitos e deberes que implica un contrato de supervisión, tanto o Código ético do Instituto de Supervisores Asociados de España como o referente europeo de ANSE (Asociación Europea de Supervisores), publicados nas súas respectivas páxinas web, parten duns principios xerais, que todo supervisor debe cumprir, unhas liñas xerais sobre a relación coa profesión, o código da ANSE é mais amplo e fai tamén referencia a requisitos institucionais e de formación.

En canto ao Código deontolóxico de traballo social, recolle no preámbulo a supervisión como unha das trece funcións que as e os profesionais do traballo social poderán desenvolver de acordo coa metodoloxía específica da intervención. Pódese valorar este feito como moi importante, xa que ao ser a supervisión unha ferramenta de traballo sen un referente claro de formación académica, mais alá da que se pode ofertar de forma puntual por algunha universidade ou consultoras asociadas a algunha das asociacións europeas ou españolas, estase afirmando que as e os profesionais do traballo social terían capacidade para exercer a dita función.

A práctica da supervisión

Recóllense a continuación os obxectivos, principios básicos, proceso e os seus actores e remátase cunha breve descrición da intervisión como ferramenta dentro do marco da supervisión.

Para introducir a práctica da supervisión é necesario situarse na teoría do traballo social en xeral, no sentido de que teoría e práctica están incardinadas, en todas as disciplinas, pero no traballo social esta vinculación ten unhas connotacións moi específicas xa que se han de ir tomando conceptos e modelos teóricos doutras áreas de coñecemento e se han de ir creando novos modelos ou saberes propios do traballo social. Considérase interesante a distinción que realiza Tonon (2004), entre “saber”, como os coñecementos teóricos plasmados nun diploma, do “saber facer” que se operativiza na práctica deses coñecementos e o “saber ser”, que se corresponde con conseguir un establecemento de relación coas persoas que atendemos. Esta diferenciación achéganos á práctica da supervisión tanto no aspecto de proceso como no de relación.

Os obxectivos da supervisión serán en xeral, mellorar a práctica profesional, e dentro deste amplo espectro definiranse obxectivos en función daquilo que cada persoa necesite no seu proceso de revisión técnica; polo tanto sinálanse dous obxectivos que poden ser satisfeitos ou acadados nun proceso de supervisión, sempre adaptando a cada persoa supervisada: mellorar a calidade de atención ás persoas e mellorar a praxe profesional e a posición persoal no exercicio profesional.

Aínda que non se nomea directamente, considérase interesante mencionar como obxectivo mellorar a actuación institucional no seu conxunto xa que unha institución que conta con profesionais que supervisan a súa tarefa está elevando os niveis de eficacia e eficiencia, o cal actuará positivamente sobre a misión desta.

En toda práctica son necesarios uns principios que guíen as actuacións dos diferentes profesionais que implementan técnicas e desenvolven accións que afectan tanto a persoas como a institucións, por iso se considera de interese resumir aquí, a achega de Puig (2009), sobre os principios que deben guiar a supervisión: aceptación de todas as instancias da organización, flexibilidade e apertura do supervisor ou da supervisora, o punto de partida en supervisión é o momento singular de cada supervisado, aceptación de tensións e cambios, validación da persoa supervisada, autonomía e marco de confianza.

A través deses sete principios pódese profundar no que o proceso de supervisión implica dende antes do inicio das sesións, durante estas e ao finalizar a supervisión.

Considérase oportuno resaltar dous destes principios por consideralos indispensables e fundamentais en toda supervisión, referímonos á

aceptación de todas as instancias da organización da posta en marcha da supervisión, coa conseguinte cesión de espazos e tempos para poder levala a cabo e a aceptación de tensións e cambios. Resulta innegable que ao realizar un proceso de reflexión e mellora, se poden producir cambios e con estes as tensións propias que estes implican, xa que os estilos de traballo marcan pautas, en ocasións arraigadas, que a ou o supervisor debe prever identificando os estilos de aprendizaxe da persoa supervisada, para manter un equilibrio que permita que a relación entrambas sexa posible e frutífera.

O proceso é un camiño que se inicia conxuntamente coa ou co supervisor e que ten os seus efectos ata antes do inicio da supervisión, concordamos con esta idea recollida de Puig (2010), e da propia experiencia de supervisión, xa que o mero feito de pensar en revisar a tarefa e reflexionar con outro ou outra profesional para mellorar aspectos da intervención xa fai que se rompa a rutina e se conte con outra forza ante o traballo diario, dalgún xeito súmase o saber persoal co saber da persoa supervisora e isto fai un efecto multiplicador claro.

Estamos pois ante un proceso no que un dos ingredientes básicos é a relación, que se crea entre profesional supervisado/a e supervisor/a e utilízase como técnica, Tonon (2004), aínda sen facer mención explícita á cuestión da relación detense no “sentir” da supervisión, como espazo no que as emocións e afectos teñen un lugar no que ser consideradas, nesta mobilízanse emocións positivas e negativas que impregnan a tarefa profesional e que non deben ser relegadas, se non tomadas en conta para recrear o relato que a persoa supervisada ofrece no seu contexto, no que non se poden separar teoría e práctica, onde a significación do que a ou o supervisado necesita contar e como o conta constitúen a complexa trama que facilita a reflexión e mellora da acción, que é un dos obxectivos da supervisión.

É necesario igualmente analizar os roles que interactúan no proceso, empezando pola persoa supervisora que ha de dar confianza como a primeira clave que “permite conter a incerteza fronte ao novo, ao descoñecido, aos resultados impredecibles” (Schelemenson, citado en Tonon, 2004: 23).

A persoa supervisada ha de sentir esa confianza na supervisora, no sentido de contención de apoio e de saber dende unha posición diferente, como coñecedor das teorías, prácticas, e dos efectos que ambas teñen sobre as e os profesionais do seu sector, con esta confianza pódese dicir á ou ao supervisor todo o que ocorre como persoa supervisada, de forma que ese rol axuda ao crecemento profesional e persoal buscado na supervisión.

O rol de supervisado ou supervisada, aínda que non ten menos importancia, non é tan profundamente analizado na documentación revisada pero podería considerarse obxecto de estudo igualmente, xa que é o outro elemento en xogo no proceso e relación, en todo caso non ha de ser un rol de submisión. Pártese da premisa de que todas e todos os profesionais do traballo social, son diferentes e en función da especificidade da ou do

profesional ha de ser estudado ese rol, que marcará tamén a relación sinalando a distancia que require entre os roles profesional da supervisión e persoa supervisada e que Puig (2010) sinala cando explica o proceso de supervisión e no que indica que a relación nunca pode ser de dependencia.

Para construír ese proceso e relación, utilízase un contrato que pode adoptar formas diversas pero que en todo caso será, tal e como se delimita no código ético de ISPA-Supervisión como: un acordo verbal ou por escrito onde se clarifican cuestións como a natureza do servizo que se propón, os límites da responsabilidade de cada unha das persoas participantes, a frecuencia e duración das sesións, como se desenvolverán, os honorarios, declaración expresa de confidencialidade e aquelas cuestións que ambas partes conveñan para o cumprimento dos obxectivos que expresa o cliente (www.ISPA-Supervisión.org).

En definitiva, o proceso de supervisión conta cun marco xeral claro e conciso pero nunca ríxido e pechado, este marco permitirá crear unha relación na que profesional da supervisión e persoa supervisada poidan ser creativas e conseguir os obxectivos marcados no contrato inicial.

A intervisión

Preséntase a continuación a intervisión, como unha ferramenta máis incluída dentro da supervisión. Os contidos vertidos están baseados no artigo de Erpenbeck (2001), A Intervisión e os seus fundamentos, e na experiencia propia ademais do material recibido de Puig (2006) no curso de formación, Darse Soporte entre os Profesionais: Estratexias e Técnicas impartido na Escola de Traballo Social de Santiago de Compostela.

A complexidade deste concepto, leva consigo un alto nivel de esixencia nos profesionais desta, débese contar con coñecementos moi amplos que deben ser actualizados constantemente.

A intervención vese afectada tanto polo contexto xeral (políticas económicas internacionais) como polo "saber facer", nas tarefas máis concretas de traballo cotiá coas persoas, no que inflúen escenarios tan diversos como a situación institucional do momento, os equipos de traballo, os métodos de intervención ou a situación persoal da ou do profesional do traballo social.

Para manter actualizado e activado o espírito de profesionalidade que require a atención ás persoas, pódese optar por múltiples opcións, unha delas é a intervisión. Trátase dun espazo temporal, físico, e mental para parar, compartir e poder pensar, entender o que se esta facendo e o porqué. Ten como obxectivo obter asesoramento entre iguais, como forma de reflexión e análise das propias actuacións profesionais.

Lévase a cabo cun método de traballo participativo que permite a profesionais dun mesmo nivel, reflexionar e visibilizar novas perspectivas, neste tipo de proceso fortalécese a autonomía persoal e desenvólvense alternativas de actuación.

Os obxectivos específicos pódense resumir nos seis seguintes: conectar a teoría coa práctica, creando estratexias para aplicar ao traballo; contar cun espazo para escoitar e ser escoitada; prever factores xeradores de tensión; coñecer puntos de vista diferentes; asesorar as compañeiras e/ou compañeiros; e recibir asesoramento.

O proceso metodolóxico está deseñado para que, ao principio de cada sesión, se conte cun breve espazo de avaliación da sesión anterior que, previamente, se lles facilita por correo electrónico ás persoas participantes. Cada participante presenta o tema que desexa levar á sesión. O grupo decide por cal iniciar as sesións e planifica o xeito en que se irán tratando as inxerencias de todas as persoas participantes. Para presentar as cuestións obxecto de estudo de cada sesión séguese o deseño de Puig (2006):

1. Presentación da situación. Máximo 20´ sen interrupcións:
 - Breve relato da situación.
 - Por que queres tratar agora este tema.
 - En que lle afecta a situación á persoa atendida.
 - En que lle afecta a situación á institución e/ou organización.
 - En que lles afecta a outros profesionais (equipo ou rede).
 - Solucións intentadas. Quen e que se intentou.
 - Que esperas obter do traballo de hoxe.
2. Tempo para aclaracións 5-10´.
3. Devolución 10´.

Resulta evidente que os tempos son aproximados, pero hase de contar coa referencia de que en menos 60 minutos non é posible realizar o traballo e que a partir de 90 pódese ser reiterativo, non incorporando nada novo.

O grupo autoxestiona os espazos, tempos e convocatorias e recoméndase que o número de participantes non supere as 9 persoas e que os roles de convocatoria, moderación e acollida, cambien entre os membros deste. Como pode observarse, neste espazo non se conta cun profesional que exerza o rol de supervisora ou supervisor, senón que o propio grupo se organiza para realizar a intervención. É unha alternativa interesante para situacións nas que non é posible contratar a un ou a unha profesional da supervisión.

EXPERIENCIA PRÁCTICA

Marco institucional: O Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”.

O Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso” é una entidade sen ánimo de lucro, constituída no ano 1990 e declarada de utilidade pública, que traballa principalmente na comarca da Limia. A súa misión é: “Acompañar a xente do medio rural da Limia en procesos de desenvolvemento que asumen o desafío de facer medrar a toda a persoa e a todas as persoas”.

As súas orixes remóntanse á Asociación Cultural “O Cruceiro”, creada en 1985, como resposta ás inquiredanzas dun grupo de veciños e veciñas, que trataban de poñer en valor a cultura rural galega. Posteriormente, no ano 1990, froito da observación das necesidades do seu contorno máis próximo e da vontade de tentar darlles solución a estas, nace o Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”, baixo un lema que serve de faro para todas as súas actuacións: “O que é necesario é posible e, ademais, realizable”.

A súa acción lévase a cabo a través dun proxecto integral dirixido á poboación rural máis vulnerable da comarca da Limia, colectivos excluídos ou en risco de exclusión social a través de accións globais de carácter social, educativas, informativas, económicas, de formación e emprego para que a súa comunidade permaneza no seu medio, nas mellores condicións e cunha maior calidade de vida. Vinculados ao medio rural e aos colectivos desfavorecidos preséntanse como fins da entidade (art. 4 do seu Estatuto de funcionamento):

- a) Ser lugar de encontro e coordinación de diferentes iniciativas.
- b) Realizar estudos e análises.
- c) Impulsar a educación, cultura, información...
- d) Promover iniciativas novas que favorezan o desenvolvemento integral.
- e) Promover actividades para mellorar a formación e a información.
- f) Promover a participación de todos os sectores de poboación.
- g) Desenvolver actividades e servizos específicos para a mocidade.
- h) Prestarlles apoio e atención a todos os colectivos en situación de exclusión social.
- i) Encamiñar todas as actuacións en función do principio de igualdade de xénero.
- j) Facer promoción do voluntariado e fomentalo.

A formulación da demanda no C.D.R. “O Viso”

No contexto de privatización de servizos públicos no que nos atopamos inmersos, onde as administracións públicas están a aplicar recortes para cumprir cos obxectivos de redución do déficit que estipula a Unión Europea, cabe destacar a importancia que adquiren as organizacións non gobernamentais na prestación de servizos á cidadanía.

Isto sitúa nunha encrucillada as e os profesionais que apostamos polos servizos sociais públicos e de calidade, situándonos en contra deste proceso de pseudoprivatización sen ferramentas para facerlle fronte e tendo, ao mesmo tempo, que prestar os nosos servizos profesionais neste. Polo tanto a opción persoal, profesional e laboral que neste caso tivemos, foi ofrecer un servizo de calidade complementario cos que se veñen prestando, incidindo expresamente no obxectivo de acompañar as persoas dende unha institución sen ánimo de lucro, e sendo conscientes de que o seguinte paso imparable é a entrada das empresas con ánimo de lucro neste tipo de servizos.

Neste caso, o C.D.R. “O Viso”, entidade prestadora de servizos sociais de alta no Rexistro Unitario de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais presentouse á convocatoria de subvencións do Servizo de Inclusión Social da Consellería de Traballo e Benestar da Xunta de Galicia (Orde do 28 de maio de 2013 pola que se establecen as bases que rexerán a concesión de subvencións a entidades de iniciativa social para a promoción de actividades de servizos sociais comunitarios e inclusión social) para o desenvolvemento de itinerarios personalizados de inserción sociolaboral (proxecto Ruralemprega-T).

Concedida esta subvención xerouse unha necesidade de recursos humanos que pretendía cubrir cunha persoa cuxo perfil de intervención social con colectivos en risco ou exclusión social desempeñase ese labor de acompañamento profesionalizado para a inserción sociolaboral. O perfil idóneo é o dunha persoa profesional no traballo social, a coordinación do C.D.R. “O Viso” ante a necesidade a curto prazo que lle xorde de cubrir esta vacante, opta por recorrer a unha traballadora social -antiga traballadora do C.D.R. e experta na materia- para atallar esta necesidade. Esta, polas súas circunstancias vitais, considera que ao non se poder desprazar á vila de Xinzo de Limia, poderíase formular un modelo de supervisión social cunha duración estimada de 9 meses. Finalmente, a persoa escollida é un traballador social con escasa experiencia no traballo social e, máis concretamente, na área de inclusión. A dirección do C.D.R. “O Viso” acepta a proposta e iníciase a posta en marcha do proxecto Ruralemprega-T.

Un dos elementos indispensables na posta en marcha e no desenvolvemento desta supervisión foi o uso das tecnoloxías da información e da comunicación xa incorporadas á vida cotiá dunha parte da cidadanía, permitindo o desenvolvemento da supervisión social de xeito síncrono a través do programa Skype onde supervisora e supervisado podían manter

sesións por videoconferencia. Ademais, tamén permiten a comunicación asíncrona a través do correo electrónico. Un programa de almacenamento na nube que foi clave é o Dropbox, pois permitiu na primeira fase que a supervisora desenvolvera funcións de equipo e se involucrase nas tarefas do supervisado, intercambio de documentos na nube etc.

Concreción do modelo da supervisión

O modelo da supervisión social requiría un apoio individualizado á persoa suxeita a esta formación ao longo dun período aproximado de 9 meses. Na primeira etapa, outubro a decembro, requiriu un apoio presencial e tamén virtual de bastante intensidade na prestación dos servizos. O apoio na metodoloxía de itinerarios de inserción sociolaboral que se vai desenvolver. A medida que o tempo foi transcorrendo e a persoa suxeita á supervisión foi ganando en autonomía as horas de supervisión foron diminuindo.

Na última etapa contábase cunha reunión semanal en liña os venres en horario de 09:00h a 11:00h. Tamén se seguía mantendo unha reunión presencial mensual. As ferramentas empregadas foron un ordenador con conexión a internet, o software Skype, teléfono, Dropbox.

Áreas de traballo en equipo

A ética institucional foi a liña de traballo pola que se guiaron supervisora e supervisado para marcar os seus obxectivos de traballo dende outubro a decembro.

A necesidade de xustificar 25 itinerarios de inserción sociolaboral durante un escaso período de tempo, foi un dos motivos polo que non só se deu supervisión social estritamente dita, senón que a supervisora desempeñou determinadas tarefas interdisciplinares: contacto coa interlocutora do Servizo de Inclusión Social da Consellería de Traballo e Benestar da Xunta de Galicia para obter información acerca do funcionamento da aplicación telemática para o rexistro de casos; contacto con axentes sociais da comarca da Limia etc.

Nos seus inicios a supervisión requiriu unha maior intensidade na relación entre supervisora e supervisado, e mesmo se chegaron a compartir áreas de traballo en rede e áreas de supervisión posto que a necesidade de cumprir cos obxectivos institucionais fixo que a supervisora se implicase máis aló da estrita supervisión. Co transcorrer dos meses foise invertindo a intensidade e necesidade da supervisión, proceso diacrónico no que o supervisado vai gañando autonomía na súa praxe profesional e a supervisión cobra maior sentido á vez que vai diminuindo o seu peso.

A relación entre supervisora e supervisado é similar á relación de axuda no traballo social. Ao comezo requírese construír paseniñamente a relación e darlle formato e sentido á supervisión para que co tempo fose resultando.

Áreas de supervisión

As áreas de supervisión propiamente ditas versaron sobre: explicación dos itinerarios personalizados de inserción sociolaboral e das súas fases (acolida, deseño do itinerario, seguimento, inserción e peche), así como das fases propias do traballo social: análise de necesidades, formulación do diagnóstico, proxecto de intervención e avaliación.

Así mesmo, tamén se supervisaron casos complexos a través dun guión, desenvolvemento de distintos contactos sociais cos axentes sociais da comarca da Limia e coas persoas líderes locais do movemento asociativo, veciñal, sindical...

Durante o proceso supervisouse a planificación anual do supervisado na entidade a través da programación dun cronograma anual coas principais tarefas que se van desenvolver e durante a primeira fase incluso se supervisaba a planificación semanal e mensual. Así mesmo, prestouse supervisión sobre o uso e manexo da aplicación do II Plan galego de inclusión social, polo que se foron informatizando algunha destas tarefas. Por exemplo, a propia aplicación no momento de rexistrar os datos das persoas usuarias ten unha pestana na cal se elabora e acorda o proxecto de intervención que se vai desenvolver con cada unha delas, partiuse dun modelo propio e posteriormente adaptouse a este.

Para as entrevistas de supervisión utilizouse un arquivo de convocatoria, onde constaba o lugar, o medio a través do cal se realizaba, hora de inicio e hora de fin, e persoas participantes. Enumerábanse unha serie de puntos cos principais aspectos que se van tratar colocados en orde de prioridade e adaptados ao tempo estimado para cada sesión. Ao final da sesión o supervisado elaboraba unha acta de reunión que lle enviaba á supervisora.

Supervisouse tamén o desenvolvemento dos distintos programas que a entidade foi poñendo en marcha ou que xa se viñan desenvolvendo: o comedor social, centro de día, e especialmente o programa de atención urxente a persoas en situación de risco ou exclusión social. Mantivéronse en total 25 sesións por Skype e 10 sesións presenciais que no seu conxunto suman 161 horas, cunha media de duración por sesión de dúas horas. De maneira asíncrona tamén se mantivo o contacto vía correo electrónico e Dropbox que se sumaron ao total supervisado.

Táboa 1. Cronoloxía das horas da supervisión e duración

| Mes | Horas |
|--------------|------------|
| Outubro | 32 |
| Novembro | 41 |
| Decembro | 50 |
| Xaneiro | 9 |
| Febreiro | 13 |
| Marzo | 6 |
| Abril | 2 |
| Maio | 4 |
| Xuño | 5 |
| Total | 161 |

Fonte: Elaboración propia.

AS TEMÁTICAS TRATADAS:

Estás non se definiron previamente xa que a urxencia de iniciar a tarefa non permitía un deseño previo destas, unha vez realizada a supervisión agrupámolas en sete grandes áreas:

1. Definición do espazo do traballador social: atendendo a principios básicos da profesión como a confidencialidade e o segredo profesional negociouse coa dirección e conseguiuse dispor dun despacho propio e ben equipado para as entrevistas individualizadas. Isto xeroulle á entidade a ampliación da súa infraestrutura e obrigouna a alugar unha nova oficina e equipala con material básico, cuestión que non estaba prevista inicialmente.

2. Reordenación do material de oficina e de arquivo: apoio á creación de bases de datos informatizadas e físicas para a organización e o traballo cotián do traballador social, por exemplo a creación física do expediente do usuario coa correspondente clasificación numérica.

3. Márketing social: posta en marcha e supervisión da campaña de divulgación e difusión dos distintos programas; contactos multidisciplinares e interdisciplinares para a dinamización, implementación e seguimento dos distintos programas etc. O supervisado puido integrarse nesta tarefa, cun punto de vista estratéxico para chegar á poboación e atraendo a súa atención e conservando a ética precisa e respecto polas persoas en situación de exclusión social.

4. Deseño e utilización de ferramentas e técnicas propias do traballo social: base de datos de Acces, aplicación informática do II Plan galego de inclusión social, cronogramas en Excel, fichas de seguimento, proxectos de intervención, itinerarios personalizados de inserción sociolaborais etc. Aquí utilizáronse as follas de convocatoria para as reunións, onde se reflecían as principais cuestións que se van abordar situadas en orde de

prioridade: revisión de casos prácticos, marcha dos distintos programas e a integración do traballador social, aspectos de organización do traballo informático e en soporte físico na oficina.

5. Apoio á planificación a longo, medio e curto prazo a través de distintas ferramentas físicas e informáticas. Utilización do cronograma, a axenda, as funcionalidades de outlook etc.

6. Previsión da integración do traballador social en novos programas e nos xa existentes da entidade: definición, posta en marcha e seguimento do modelo de programa de traballo social que se vai desenvolver en consonancia coa misión da entidade.

Como eixe central o Ruralemprega-T –programa de inserción sociolaboral para a comarca da Limia– e, como eixe complementario, o Programa de atención urxente a persoas en situación de risco ou exclusión social.

Por outro lado, a existencia doutros programas nos que a figura do traballador social é importante, fixo que paulatinamente este perfil se fora incorporando a estes, por exemplo, o Programa de comedor social do que a lexislación esixe 4 horas de dedicación semanal, un vestixio da resistencia da profesión por manter o seu ámbito de intervención.

Apoio na posta en marcha da Área de Atención Psicolóxica do C.D.R. “O Viso”. Detectouse a necesidade de apoiar algúns itinerarios coa atención psicolóxica, e propúxoselle á dirección implementar este servizo coa incorporación dunha psicóloga, para casos concretos, nos que se requiría unha intervención específica para a mellora da calidade de vida, a autoestima e as habilidades sociais como paso previo e preparatorio para a busca de emprego.

Como o programa Ruralemprega-T ten entre os seus obxectivos apoiar a inclusión social, vinculouse este obxectivo co proxecto de intervención das persoas en situación de risco ou exclusión social que, debido á súa situación de vulnerabilidade (carencia de renda para o consumo, diversidade funcional ou étnica etc.), pretendían participar socialmente en actividades comunitarias, de apoio a proxectos sociais etc. Así pois, traballouse en equipo co xerente da organización na posta en marcha do plan de voluntariado, como resultado persoas en situación de exclusión poden participar como voluntarias en diferentes áreas, por exemplo a organización dos lotes de alimentación e hixiene que se reparten mensualmente a través do Programa de atención urxente.

Estes son dous exemplos claros da xeración de recursos que a figura do traballo social achega ás institucións e á sociedade.

7. Supervisión de casos prácticos: revisáronse 24 casos prácticos, onde se utilizou o guión de intervisión explicado no marco teórico, enviábanse previamente á supervisora e tratábanse cuestións do proceso de

intervención social como a realización da análise de necesidades, o establecemento do pre-diagnóstico e diagnóstico, deseño obxectivos etc.

Os casos máis complexos foron aquelas persoas beneficiarias que tendo dereito aos servizos do Programa de atención urxente a persoas en situación de risco ou exclusión social existía unha dificultade salientable para propoñer a súa inserción sociolaboral cando xa tiñan sido perceptoras de rendas de integración social e que, por diversas circunstancias, como a idade, o sexo, a etnia, a condición física ou social era moi difícil a súa inserción no mercado laboral convencional e se remataba por desenvolver unha intervención de diminución de danos.

De xeito transversal, ao supervisar casos, tratáronse cuestións de enfoque xeral, xa que practicamente o 90 % destes xa viñan recibindo atención doutros profesionais da intervención social, tanto dos servizos sociais comunitarios, como de organizacións sociais. Tratouse en todo momento de traballar en rede e acordar obxectivos de intervención únicos, isto non sempre foi posible.

CONCLUSIÓNS E VALORACIÓN FINAL

A continuación presentaranse unha serie de conclusións que afirman as liñas temáticas abordadas e unha valoración global desta práctica da supervisión social e remátase cunha análise da intervención social no momento actual.

Conclusións sobre o traballo realizado

Consideramos que a formulación da demanda foi axeitada e permitiu realizar unha supervisión independente e tecnicamente axustada ás necesidades da institución e aos requirimentos específicos do traballo social. Esta mesma valoración faise en relación coas áreas de traballo e concreción do modelo que estiveron deseñadas e executadas coa flexibilidade propia da intervención social.

Con respecto ás áreas de supervisión hai que destacar como peza clave a concreción do espazo propio para o traballador social, o apoio da supervisora foi clave para reivindicar un espazo propio para o supervisado onde poder garantir a confidencialidade e o segredo profesional. Ao profesional que se acaba de titular e sen experiencia resúltalle difícil ter o impulso necesario para reivindicar un espazo propio, a teor da dificultade de negociación coa dirección, aspecto que si é máis doado para unha profesional externa con experiencia na profesión e nas relacións coa dirección.

Non menos importante e unha reivindicación máis para a profesión foi a campaña de márketing social, por iso consideramos indispensable a presenza do traballo social neste tipo de tarefas que normalmente se deixan en mans de publicistas que dominan as técnicas pero non os contidos nos que a nosa profesión ten moito que achegar.

No que atinxe á planificación, o proceso de adquisición do material de oficina básico e de arquivo, e a utilización de bases de datos para a implementación dos distintos programas que permitiron axilizar a posta en marcha e coordinación do conxunto de actuacións. As follas de convocatoria para as reunións facilitaron un seguimento estrito do traballo realizado e achegaron unha importante visión de conxunto sobre a tarefa e os obxectivos acadados, ademais de rendibilidade no tempo investido na supervisión.

O apoio á programación de actuacións a desenvolver e a súa axeitada estimación temporal e duración, permitiu optimizar as horas de traballo, sen perder de vista os principios básicos da profesión e poñendo en valor o traballo social onde prestamos os nosos coñecementos técnicos para unha asociación sen ánimo de lucro e se lles dá cobertura ás necesidades da poboación.

Relevante tamén foi a adquisición, uso e manexo das ferramentas propias do traballo social para o proceso da relación de axuda. Tendo un coñecemento teórico destas a posta en práctica co apoio da experiencia contada de viva voz e "entre colegas de profesión" facendo comparativas simbólicas, por exemplo co colectivo médico, facilitou poñerse no lugar de profesionais que se acaban de titular con aptitudes e en proceso de adquisición de actitudes para o traballo social dende dentro e dende os principios de xustiza social e dereitos humanos. Esta orientación permitiu saber en que momento empregar cada ferramenta e a súa funcionalidade.

Tamén foi transcendental a supervisión de casos prácticos e o traballo social con grupos, pois permitiu a posta en marcha de ambos e o seu seguimento. A supervisión de casos prácticos permite abstraer a mirada subxectiva do profesional que se acaba de titular e dar cabida a novos horizontes, a unha mirada externa e allea que poña en cuestionamento as preconcepcións do supervisado, o cal enriquece a intervención social propiamente dita.

O traballo social con grupos foi fundamental para xerar un espazo de encontro mensual onde formar sobre as técnicas da orientación laboral e, á súa vez, combater as consecuencias do desemprego, onde a variable estar dentro ou fóra do mercado laboral convencional inflúe excesivamente na saúde biopsicosocial da cidadanía.

A supervisión social supuxo a luz pola que guiarse dende a experiencia e cun modelo de intervención social que se vai aplicar cunha finalidade, uns obxectivos e un proxecto de intervención.

O traballo realizado cumpriu os obxectivos deseñados por riba das expectativas, o supervisado executou a tarefa encomendada con éxito e adquiriu as destrezas prácticas para desenvolver o seu traballo con autonomía, eficacia e eficiencia, isto foi debido a dúas cuestións fundamentais para a profesión: a primeira a formación, observouse un alto grao de coñecementos teóricos que a Universidade de Vigo lle facilitou como alumno; a segunda, o alto grao de responsabilidade e profesionalidade, coa que o supervisado se

posiciona ante o traballo técnico; con estes dous elementos o papel da nosa profesión na sociedade terá unha presenza indispensable tanto para a poboación como para as institucións públicas ou privadas nas que traballemos.

Conclusiones sobre a intervención social na actualidade e a supervisión

No actual contexto de recortes sociais públicos cunhas cifras de desemprego desorbitadas, a cidadanía atópase expectante e paralizada, debido por un lado, a que as administracións públicas aplicaron nos últimos tempos políticas para a austeridade que cumpran cos obxectivos de redución do déficit da Unión Europea e por outro a que as organizacións para a mobilización social están derrotadas ante a crise económica e de valores na que estamos inmersos.

Ademais destes, outros actores que tiñan presenza na intervención social como son as organizacións do terceiro sector, e as empresas con ánimo de lucro, teñen na actualidade un novo papel, controvertido sobre todo para o terceiro sector, que ha de lidar coa defensa dos servizos sociais públicos e co mantemento dos propios programas, isto reverte sen dúbida na regresividade da calidade de vida da cidadanía que se atopa afogada por múltiples situacións sociais: desestruturación persoal, familiar e comunitaria, ausencia de ingresos, marxinalidade etc.

A situación das persoas pobres é que se atopan na desembocadura do sistema, ancoradas ás rendas de integración social, que en moitas ocasións significan papel mollado ou ambigüo para a integración, pois é habitual e totalmente comprensible, que a/o pobre non acepte certos traballos en precario, en condicións infrahumanas que lle ocasionan a suspensión da renda de integración social e, polo tanto, a volta á mendicidade.

Realmente e dende os servizos sociais comunitarios básicos, a función hoxe en día semella máis a de conserxes da caridade que a de promotores de cambio social, o potencial de cambio antóllase complicado no despacho cotián. É habitual que a persoa en situación de pobreza e ou exclusión social non posúa capacidade de axencia e vese relegada á dependencia que lle ocasionan as prestacións sociais, e culpable para a masa social pola súa situación.

Tamén para as e os profesionais do traballo social, que ao ver reducidos os nosos dereitos temos difícil cumprir coa nosa responsabilidade fiduciaria e os nosos preceptos recollidos no Código deontolóxico da profesión, cando a temporalidade e a incerteza que afectan a numerosos programas dende os que intervimos nos servizos sociais comunitarios específicos ou especializados non permiten construír verdadeiros proxectos de intervención que respecten a autonomía das persoas usuarias e promovan cambios duradeiros.

Neste escenario onde as persoas que se acaban de titular teñen moi difícil o seu acceso ao emprego, ou cando o conseguen en virtude de

contratos de fomento do emprego, contratos de aprendizaxe etc. é habitual que teñan dificultade na súa praxe a teor da ambición da profesión no seu cometido de promover o cambio social apoiando a diferentes colectivos sociais, e no actual contexto de crise a supervisión é un auténtico luxo para un novo profesional do social.

O valor que supón para o profesional obxecto da supervisión é o da liberación como diría Freire, posto que se trata de facer promoción da súa autonomía, empoderamento e sentido do liderado. Considérase que pode haber unha certa analogía entre o proceso de autonomía e diminución da intensidade da supervisión, o que lle acontece ao supervisado é similar ao que sucede coas persoas en situación de exclusión que tras realizar un itinerario personalizado de inserción sociolaboral se manifestan moito máis preparadas, seguras e con autoestima para afrontar a súa situación de pobreza e exclusión social.

É común que se aplique un estilo autocrático e/ou directivo dende a dirección das entidades nas que as e os profesionais que se acaban de titular inician a andadura profesional, onde non se acompaña, senón que se dirixe sen coñecer a profesión e incluso se infravalora, o que pode comportar certas situacións de burnout, desorientación etc.

Igualmente, nun enfoque de arriba-abaixo unidireccional, directivo e vertical a profesional, estaría quizá como a bolboreta que queda atrapada nun cristal; non obstante, dende o modelo da supervisión social pódese sentir como a bolboreta que escapa do frasco de cristal e a través do acompañamento foi gañando autonomía e libérase para ir construíndo pouco a pouco o seu espazo profesional tanto no persoal como no institucional, pasando de novo técnico a técnico experto, o que dá por finalizado e concluído un proceso de supervisión cos obxectivos cumpridos e no que se poden iniciar novas etapas.

A conclusión xeral sobre o marco teórico é que a supervisión é unha disciplina da que se intúe que irá gañando terreo na práctica profesional xa que as novas tecnoloxías son o futuro e estanse poñendo de moda a transferibilidade de novos métodos de comunicación en traballo social para unha praxe de calidade.

A conclusión sobre o apartado metodolóxico e a experiencia práctica, é que quedou reflectido sucintamente un modelo de supervisión, finalidade principal deste artigo, pois pretende ser un apoio a futuras prácticas de supervisión social que defendan os principios básicos da profesión e amplíen cara a novos nichos de emprego ampliando e reivindicando a profesión do traballo social como axentes de cambio social nun tempo onde a intervención social está mudando continuamente e incluso en xaque cunha deriva á beneficencia que fai perigar esa finalidade de cambio social coa que contamos entre os nosos preceptos básicos.

A conclusión sobre a intervención social na actualidade presenta múltiples retos, polo que dende a profesión debemos loitar dende a nosa ética e responsabilidade individual e colectiva, por desenvolver unha práctica profesional crítica e de calidade para soñar e construír unha economía que poña a énfase nas persoas e non nos mercados.

A partir de agora poderíase iniciar un novo proceso de supervisión con obxectivos diferentes, máis puntuais e adaptados ás novas situacións que se poidan vivir na institución.

***GLOSARIO:**

Supervisión: exercer a inspección superior en traballos realizados por outros.

Traballo social: o traballo social defínese segundo a Federación Internacional de Traballadores Sociais (FITS) e a Asociación Internacional de Escolas de Traballo Social (IASSW) como a profesión "que promove o cambio social, a resolución de problemas nas relacións humanas, e o fortalecemento e a liberación do pobo, para incrementar o benestar. Mediante a utilización de teorías sobre o comportamento humano e os sistemas sociais, o traballo social intervén nos puntos nos que as persoas interactúan co seu contorno. Os principios dos dereitos humanos e a xustiza social son fundamentais para o traballo social".

Intervisión: é un espazo temporal, físico, e mental para parar, compartir e poder pensar, entender o que se está facendo e o porqué. Ten pois como obxectivo obter asesoramento entre iguais, como forma de reflexión e análise das propias actuacións profesionais.

Inclusión social: é un termo relativamente recente, promovido pola Unión Europea e defínese como un proceso que asegura que aquelas persoas en risco de pobreza e exclusión social, teñan as oportunidades e recursos necesarios para participar completamente na vida económica, social e cultural gozando un nivel de vida e benestar que se considere normal na sociedade na que eles viven.

Exclusión social: en ciencias sociais denomínase marxinación, marxinalidade ou exclusión social a unha situación social de desvantaxe económica, profesional, política ou de status social, producida pola dificultade dunha persoa ou grupo para se integrar nalgúns dos sistemas de funcionamento social. A marxinación pode ser o efecto de prácticas explícitas de discriminación, que deixan o grupo social segregado á marxe do funcionamento habitual da sociedade á que pertence.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Campos, B. (2009). Apuntes para una historia de la supervisión. *Revista de Asesoramiento Supervisión-Coaching*. ISPA-Supervisión, 12, 29-35.
- Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”. Recuperada o 13 de febreiro de 2014 de <http://www.cdroviso.org/>
- De Vicente, I. (2009). El lugar de la supervisión educativa en la formación de grado en Trabajo Social. (Tese de doutoramento). Universidade de Barcelona. Barcelona. Recuperada o 1 de abril de 2014 de <http://tdx.cesca.cat/handle/10803/2950>.
- *Diccionario de la Real Academia*. Definición de supervisión (sen data). Recuperada o 24 de abril de 2014 de <http://www.rae.es/>.
- Erpenbeck, M. (2001). La intervisión y sus fundamentos. *Revista de Trabajo Social (RTS)*, 163, 49-59.
- Fernández Barrera, J. (1997). *La Supervisión en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Hernández, J. (1991). *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- Instituto de Supervisores Asociados. Recuperada o 2 de abril de 2014 de <http://www.ispa-supervision.org>
- Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia. Recuperado o 9 de abril de 2014 de http://avepss.traballoebienestar.xunta.es/documentacion/lei_13_2008_servizos_sociais_galicia.pdf
- Orde do 28 de maio de 2013 pola que se establecen as bases reguladoras do programa de incentivos á contratación de persoas traballadoras, cofinanciado polo Fondo Social Europeo, e se procede á súa convocatoria para o ano 2013. Recuperado o 22 de abril de 2014 de http://www.xunta.es/dog/Publicados/2013/20130606/AnuncioCA05-310513-0001_gl.html
- Organigrama do Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”. Recuperada o 30 de xaneiro de 2014 de <http://www.cdroviso.org/wp-content/uploads/2013/11/ORGANIGRAMA-2013-1.png>
- Puig, C. (2006). Curso de formación Darse Soporte entre los Profesionales: Estrategias y Técnicas. Material non publicado.
- Puig, C. (2009). Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. Documentos de Trabajo Social (DTS), *Revista de trabajo social y acción social*, 49, 47-43.

- Puig, C. (2010). La Supervisión en la Intervención Social. Un Instrumento Para la Calidad de los Servicios y el Bienestar de los Profesionales. (Tese de doutoramento). Universitat Rovira i Virgili. Tarragona. Recuperada o 4 de xaneiro de 2014 de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8438/Tesi.pdf;jsessionid=77332B8284BBB2C579FF28BFE8050108.tdx?sequence=1>.
- Rico, A. (2010). Supervisión espacio donde descubrir y cuidar las fortalezas de los profesionales de los servicios sociales rurales. Comunicación presentada en las Jornadas *Situación actual y propuestas de futuro de los Servicios Sociales en el medio rural*. Recuperada o 4 de abril de 2014 de <http://www.anarosarico.com/2010/06/28/%E2%80%9Csituacion-actual-y-propuestas-de-futuro-de-los-servicios-sociales-en-el-medio-rural%E2%80%9D/>
- Subirats, J. (2003). *Un paso más hacia la inclusión social*. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social. Instituto de Gobierno e Políticas Públicas. Universidade Autónoma de Barcelona. Recuperada o 20 de febreiro de <http://www.documentacion.edex.es/docs/1301UNlpas.pdf>
- Tonon, G. (2004). La supervisión como cuestión profesional y académica. En Robles, C., Meza M. (1ª Ed.). *La supervisión en el trabajo social: una cuestión profesional y académica* (13-49). Buenos Aires: Espacio.
- Van, L. (2000). La supervisión: una contribución necesaria a la calidad de la competencia profesional, ilustrada por el concepto de supervisión utilizado en los Países Bajos. En Hernández Arístu, J. (Comp) (1ª Ed.). *La supervisión: un sistema de asesoramiento y orientación para la formación y el trabajo*. (89-113). Valencia: Nau Llibres.