

L'aportació de la supervisió en treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili. Relats i conclusions d'una experiència

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

Recepció: 20/02/20. Revisió: 14/04/20. Acceptació: 05/05/20

Per citar: Rodríguez Juano, A. (2020). L'aportació de la supervisió en treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili. Relats i conclusions d'una experiència. *Revista de Treball Social*, 218, 101-119. DOI: 10.32061/RTS2020.218.06

Resum

Les treballadores familiars són professionals altament exposades a l'impacte emocional que generen les relacions d'ajuda. Treballen en l'espai íntim de les famílies, en contextos on establir límits a la tasca que fan no es fàcil, i ho fan soles. Disposen de molt pocs factors de protecció i la legitimitació del seu saber està molt lluny de tenir reconeixement públic. L'autopercepció que elles tenen sobre el valor de la seva tasca està condicionada per aquests factors. Amb tot, són professionals que difícilment tenen el privilegi d'accedir a espais de supervisió.

En aquest article es presenten les conclusions d'una experiència de deu sessions de supervisió a sis treballadores familiars. A través de l'observació participant pretenc arribar a un treball analític i descriptiu des de "dins". Es comparteixen els relats de les supervisades sobre tot allò que els aporta l'espai, i les meves conclusions com a supervisora. Les conclusions relacionen les aportacions del procés de supervisió amb les necessitats particulars de l'exercici del seu rol. Aquest article comparteix els efectes i els afectes d'aquesta experiència.

Paraules clau: Supervisió, treballadores familiars, servei d'ajuda a domicili.

1 Treballadora social. Serveis Socials Bàsics, Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Coordinadora de projectes i treball en xarxa. arantzarod@gmail.com

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.

Introducció

L'anhel principal que sustenta aquesta experiència és el de contribuir a pensar en la supervisió de treballadores familiars com un valor especialment significatiu tenint en compte les particularitats concretes del seu rol.

Per indagar en aquest propòsit parteixo de la pràctica directa de deu sessions de supervisió a un equip de sis treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili gestionat per una empresa que presta el seu servei en un municipi de Catalunya. L'experiència viscuda es narra a dues veus: els relats de les supervisades i les meves conclusions com a supervisora.

Inclou també l'observació, la descripció i l'anàlisi de tot el que ha emergit en la interacció dels membres que hem format part del sistema supervisió.

Aquesta experiència pretén exposar quins són els aspectes singulars que fan que la supervisió sigui un context útil per a les treballadores familiars, relacionant els seus efectes amb les característiques i necessitats particulars de l'exercici de la seva professió. Miro d'aproximar-me, en definitiva, a l'aportació i a la contribució que la supervisió té en la millora del treball que exerceixen i en un increment de la cura d'elles mateixes com a professionals.

Entenc la supervisió com un *setting* que permet connectar amb la pràctica professional diària, en un temps disponible i diferenciat, d'una manera constructiva i amb un compromís conscient de millorar-la.

Enfocament metodològic

El mètode triat va ser endinsar-me en l'objecte d'estudi des de l'observació participant, creant un espai de supervisió que permetés un estudi des d'una aproximació qualitativa-participativa.

Aquest procés em permet transitar pels següents verbs: *participar*, *reconstruir*, *reelaborar* i *comunicar els significats*; tot això des d'un procés *recursiu i simultani, entrant i sortint de l'escena per mirar-la des de diferents posicions en funció de cada moment.

Puig, des de la teoria de Favret-Saada (1977), descriu a la seva tesi doctoral sobre supervisió un procés similar de la següent manera: "desplegar una percepció atenta que va permetre captar una gran quantitat d'informacions amb vista a anotar el que s'havia viscut i reelaborar-ho a posteriori com a coneixement" (Puig, 2010, p. 33).

Els recursos metodològics que s'han fet servir són els següents:

I) L'observació participant, involucrant-me com a observadora inclosa per arribar a un treball analític i descriptiu des de "dins".

El procés es desenvolupa durant un període de set mesos, al llarg de deu sessions de dues hores de durada establertes amb periodicitat quinzenal.

II) Els instruments dissenyats per recollir dades, relats i valoracions.

Diari de sessions

En el transcurs de les sessions faig un esforç especial per recollir literalment aquelles frases que conceptualment o simbòlicament apareixen com especialment significatives. Aquest article en conté un bon nombre. En l'espai entre sessions transcriu un diari detallat de la sessió anterior, fent-ne una reconstrucció més descriptiva i analítica.

Targetes que permeten escollir quina és l'aportació esperada de l'espai de supervisió

Amb la intenció de recollir les expectatives inicials de les participants, es fan servir dotze targetes que identifiquen sis dominis d'utilitat de la supervisió, dues targetes per a cadascuna de les esferes: ampliar el coneixement, reconèixer límits, pensament reflexiu, gestió de les emocions, autocura personal i aportació grupal.

S'utilitzen en la primera sessió. A partir d'un exercici individual han de triar dues targetes entre les dotze opcions. Aquesta dinàmica compleix un doble propòsit. D'una banda, em permetia presentar una definició de l'espai a partir de les seves diverses finalitats. D'altra banda, i com a valoració diagnòstica, em permetia saber per quina de les aportacions se sentien, a priori, i des de les seves primeres necessitats, més atretes. (Vegeu l'annex 1.)

Relat obert sobre l'aportació de la supervisió

Es fan servir en l'última sessió. Sobre un paper en blanc, i amb el marc de diferents interrogants que conviden a la reflexió, han de relatar el que per a elles ha significat el procés de supervisió. Es demana que sigui un relat lliure i de màxima sinceritat, des d'una connexió introspectiva amb el que han viscut, après i pensat. (Vegeu l'annex 2.)

Enquesta sobre l'aportació de la supervisió

També utilitzada en l'última sessió i intencionadament després de l'exercici anterior per no condicionar el relat lliure. Presento quinze afirmacions sobre l'aportació de la supervisió i han de marcar-hi el seu grau d'acord. (Vegeu l'annex 3.)

Les treballadores familiars: Context de treball i particularitats del seu rol

Les treballadores familiars estan altament exposades a l'impacte emocional que generen les relacions d'ajuda. Les característiques de la seva tasca els acosten a viure i a sentir amb molta proximitat les situacions de manca, de conflicte, de solitud, de sofriment o de pèrdua. Tot això, de vegades compatible amb una alta necessitat i exigència interna de reparació del dolor aliè.

Afegim-hi, a més, que disposen de molt pocs factors de protecció; en la majoria de casos treballen soles, sense relacions constitutives d'equip amb iguals. Poques vegades gaudeixen del privilegi de tenir espais comuns proposats des de la institució, temps grupals en què compartir les dificultats.

La formació permanent que renovi el seu coneixement és un altre factor de protecció i de cura que les institucions no sempre ofereixen; segurament perquè representa un cost afegit en un servei altament condicionat per un pressupost econòmic ajustat als criteris economicistes de la licitació de les administracions contractants. Les intervencions de les treballadores familiars en moltes ocasions provenen d'un saber basat en bona part en l'experiència acumulada, el seu bagatge és el seu propi saber fer. Això és molt important, però també clarament insuficient, si no va acompanyat d'una formació de base que les capaciti per afrontar algunes de les situacions altament complexes en les quals intervenen.

L'acotació del context de treball al domicili i a la vida quotidiana de les persones ateses redueix la seva tasca a l'àmbit domèstic, el de la "normalitat", del que és "no extraordinari", d'aquell que pretesament tot-hom sap fer o sobre el qual pot opinar.

Ineludiblement, treballar al domicili no atorga el mateix prestigi que fer-ho des d'un despatx. Definir-se en aquest espai com a professionals amb un coneixement expert i reconegut en una esfera pública és gairebé una quimera. El nivell salarial del conveni és també un reflex d'això que diem.

Les famílies beneficiàries tampoc queden al marge d'aquesta deslegitimació. En aquest sentit, resulta molt gràfic l'apel·latiu de "la noia", terme amb el qual sovint s'hi refereixen.

L'autopercepció que elles tenen del seu propi saber queda contaminada i condicionada per tot això. Els motius poden ser diversos, però sens dubte, un d'ells té a veure amb el fet que la identitat es construeix en interacció.

Paradoxalment, encara que el treball al domicili resta importància al seu rol, en treball social és un recurs diagnòstic de primer ordre. Aquest és el valor intrínsec i insubstituïble de les treballadores familiars. El que elles poden arribar a captar i aconseguir està molt lluny de la capacitat de modificar situacions des del context d'un despatx. I és també "in situ on s'estudiaran les possibilitats reals d'efectuar canvis" (Toledano, 2009). És en el seu propi domicili on les persones poden mostrar-se més genuïnes. Genuïtat, confiança i afecte són tres característiques que poden posar-se en relació amb la intimitat de la llar i amb el "ser" i el "fer" de les treballadores familiars. Això pot donar lloc a relacions i vincles que també ho siguin. Un vincle que elles reconeixen com la clau mestra que obre les portes de les relacions transformadores, i que en l'encaix del seu treball pot desplegar-se en tota la seva potencialitat.

Sobre el procés de supervisió

El sistema d'actors implicats en la supervisió –contractant, supervisora i supervisades– és el següent

- **Contractant:** No hi ha encàrrec institucional sobre l'objecte ni sobre l'objectiu de les sessions, cosa que em permet tota la llibertat per plantejar la supervisió des de l'enfocament que consideri més adequat. És la primera vegada que l'empresa ofereix supervisió al seu equip. Entre una plantilla de 41 professionals, la mateixa empresa en tria sis, aquelles que manifesten sentir-se més atretes i disponibles per involucrar-se en l'experiència.
- **Supervisora:** Al cap de vint-i-dos anys d'exercici professional com a treballadora social, aquesta és la meva primera experiència en el rol de supervisora després de la meva formació per exercir aquest rol.²
- **Supervisades:** No han tingut mai experiència en supervisió. Són un equip de sis treballadores familiars, la que en té menys té 4 anys d'experiència i la que en té més, 11. Més enllà de la seva formació com a treballadores familiars, dues són auxiliars d'infermeria i una és llicenciada en dret.

En relació amb el desenvolupament de les deu sessions, pactem amb les supervisades dedicar dues sessions a la supervisió institucional i la resta a la supervisió d'intervencions concretes que elles aportin, i configurem el programa d'acord amb això.

Les dues sessions on es treballen qüestions metodològiques i organitzatives es plantegen sota la reflexió al voltant de dues qüestions: els aspectes que poden millorar la qualitat que presten a les famílies i els aspectes que poden millorar el benestar i la cura d'elles com a professionals. Tot això s'ordena en quatre eixos: aspectes relacionats amb l'equip, amb l'objecte de treball, amb els recursos i amb la institució.

En les sessions de treball de casos totes les supervisades presenten intervencions. Pel fet de ser un nombre de sessions limitades, cadascuna d'elles porta a sessió el que més li preocupa en el moment present. Es tracta en tots els casos de situacions que o bé tenen una complexitat especial, o bé tenen factors de vulnerabilitat que fan témer a la treballadora familiar per la vida de la persona atesa. Malauradament, durant els set mesos de supervisió, van morir dos usuaris de les intervencions supervisades; un a

2 Formació en Supervisió realitzada al Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. L'aprenentatge experiencial era part integrant de la formació i per a això era necessari fer 20 hores de pràctiques de supervisió a un grup o a un equip de professionals de qualsevol àmbit de la intervenció social. Les sessions de supervisió realitzades en el context de pràctiques van ser metasupervisades per Teresa Aragonès en un espai grupal constituït per diferents alumnes. La meva opció va ser conjugar les pràctiques amb l'elaboració d'aquest estudi, integrant experiència i coneixement amb una mateixa finalitat.

causa d'un incendi en el domicili, i un altre fruit dels maltractaments del seu cuidador principal. El malestar que això va provocar en el grup per la confirmació dels temors expressats per les professionals és també objecte de treball en una sessió posterior.

Resultats obtinguts

Presento a continuació els resultats dels tres instruments dissenyats per a aquest estudi, que permetran concloure com és l'aportació de la supervisió per a les professionals supervisades.

1. Sobre l'elecció de l'aportació esperada de l'espai de supervisió

Les seves eleccions es presenten a l'annex 1. Revelen algunes hipòtesis que seran confirmades al llarg de les sessions i que, relacionades amb altres variables, m'han resultat útils en les conclusions finals. Del resultat, destaquen dos supòsits que comparteixo com a més destacables:

- L'aportació desitjada més triada és la targeta que identifica "la supervisió permet desenvolupar eines i habilitats de protecció i de cura personal". Al llarg de les sessions confirmo que això és per a elles una gran necessitat, i que és un dels factors de protecció que elles acullen com a més imprescindible; en definitiva, és un reclam clar de la seva necessitat de ser cuidades, de ser protegides, de ser tingudes en compte.
- No són triades cap de les dues opcions del domini "establir límits". Constato al llarg de les sessions que elles se senten i estan molt pròximes afectivament a les persones a les quals presten la seva cura; i al seu torn, no els és tan evident reconèixer aquesta sobreimplicació emocional. Des d'aquesta proximitat i posició, entenc que no seleccionin l'establiment de límits com un dels aspectes que esperen i que demanen de l'espai de supervisió.

2. Sobre l'aportació de la supervisió: relats una vegada conclòs el procés

En paraules de Sánchez Cano (2010), "el millor comunicador sobre les aportacions de la supervisió és el mateix client. L'experiència sobre les sessions de supervisió, la transmissió de les vivències individuals o la percepció subjectiva dins d'un equip que ha estat supervisat és la millor presentació".

Les expressions i els relats textuais de les treballadores familiars sobre què ha significat la supervisió es presenten a continuació entre cometes. Per poder distingir la veu de cadascuna de les 6 professionals, es presenten codificades. Una anàlisi del contingut em permet organitzar les seves expressions en quatre esferes: sobre el vincle i l'establiment de límits, sobre la seva auto percepció i el seu autoconeixement, sobre la

pràctica reflexiva i la transferència de coneixements, i sobre la comunicació i l'organització.

a) Sobre el vincle i l'establiment de límits

“La supervisió permet que tornis a reconnectar-te amb l'essència de la teva feina, que és el servei a les persones. No som família, només prestem aquest servei. Tenir aquesta seguretat fa que la feina sigui més professional”, “nosaltres hem d'oferir un servei, no a nosaltres mateixes” (TF3).

Les treballadores familiars entren i treballen en l'esfera, en l'escena i en la vida més íntima de les famílies. Allà són molt més vulnerables.

La base mateixa de motius inherents al seu rol, que permet que la seva feina afavoreixi relacions significatives i de canvi, entranya, al seu torn, un risc d'hipervinculació que és necessari fer conscient. La proximitat amb la situació, la freqüència de la seva presència o el temps en què es prolonguen algunes intervencions, són factors que poden convertir-se en dificultats o en possibilitats en funció de com es manegin. Elles ho expres- sen així: “a vegades costa posar límits als nostres casos quan hi ha tanta necessitat, en la meua vida personal també soc així” (TF1); “és molt fàcil empatitzar amb les famílies fins al punt de perdre el nord, la supervisió t'aparta de l'emoció” (TF3); “no per excedir-nos som millors professionals, els límits ens protegeixen” (TF5); “la supervisió t'ajuda a ser més bona professional sense patir”, “és un exercici personal d'identificar coses i tornar a guanyar distància, m'ho plantejo com un repte professional, em separaré” (TF2).

La relació de les treballadores familiars i l'ajuda que presten a les famílies s'ofereix des del cos a cos, sense més recursos que la seva pròpia presència i el seu saber professional. És, a més, una ajuda des del més necessari –urgent, primari o preventiu–, des del més íntim –també físicament–, i des del més pròxim al malestar aliè. Només reconeixent que aquesta proximitat comporta un risc emocional per a elles i que posa en perill la distància d'ajuda adequada, podran prestar una autoatenció a la seva vinculació professional-personal i reconèixer si és o no la convenient. Alguns dels relats són una bona mostra d'això: “és fàcil caure en les manipulacions de les famílies, la supervisió et fa veure la distància entre el que és la teva feina i el que és la implicació personal” (TF6); “la supervisió et col·loca en el lloc d'origen, on et toca” (TF4); “la supervisió et fa tenir més control emocional, i et fa veure que ha de ser de manera proactiva, perquè et coneixes, saps els teus límits i aquest coneixement es tradueix en control” (TF2).

A vegades la necessitat extrema d'ajuda i reparació està renyida amb la distància òptima que hem de mantenir, i posar-la en primer terme dificulta l'autonomia com a objectiu últim de la seva feina. Reconèixer que aquesta “exigència interna de reparar de manera omnipotent” (Salzberger-Wittenberg, 1970, p. 159) té més a veure amb les nostres pròpies necessitats que no pas amb les de la persona amb qui treballem, ajuda a posar fronteres a la relació d'ajuda.

El repte és com posar distància en una relació tan pròxima i tan directa; on deixar tot el que els seus ulls veuen per poder posar límit als propòsits de la seva intervenció; com posar límits quan se senten –perquè ho estan– tan a prop afectivament i físicament de les persones a les quals presten la seva cura; com no fer-se càrrec de compensar la solitud o de substituir la família absent, com obviar i on col·locar el que es presenta cada dia davant seu tan íntimament en forma de patiment. El repte per a les treballadores familiars és com separar el fet d'estar a la llar de les famílies amb la realitat de no formar-ne part.

b) Sobre la seva autopercepció i el seu autoconeixement

Sobre aquest aspecte elles s'expressen així: “La nota canviant de la supervisió respecte a la meva feina l'hi donaria a un augment de seguretat en mi mateixa, m'ha fet sentir que la meva feina és important en tots els aspectes” (TF1); “he descobert que la meva feina és valuosa, que qualsevol granet de sorra és important i cada dia treballaré amb més seguretat” (TF4); “m'he adonat de moltes coses importants, de la responsabilitat que tenim amb nosaltres mateixes quant a coneixement i formació. Això últim ha estat molt important perquè és l'eina bàsica de la nostra feina” (TF6).

Sens dubte, la supervisió en treballadores familiars té clarament un gran component d'enfortiment de la seva identitat professional. El rol es redefineix i poden prendre plena consciència de la seva especificitat i del caràcter irremplaçable de la seva feina: “m'emporto un creixement personal i professional invaluable; i el més sorprenent és que és com haver despertat un drac adormit. El fet de saber per un agent extern, en aquest cas la supervisora, que la nostra feina és reconeguda m'ha donat un bon impuls” (TF6); “he après que la nostra feina es valora més del que jo pensava” (TF5); “m'ha aportat més seguretat i més ganes de fer les coses bé” (TF2).

D'alguna manera, la supervisió els ha acostat a internalitzar una nova epistemologia de la seva pràctica professional, ha estat un mirall on mirar-se, per després apropiar-se d'aquesta mirada i reconèixer-se des d'una autoreferència diferent: “considero important aquestes sessions, et neteges, et renoves, et canalitzes i tornes a caminar recta, amb el cap alçat i mirant endavant” (TF3); “recomanaria la supervisió com a part bàsica en la nostra feina, per renovar forces i tornar a connectar amb nosaltres mateixes” (TF6); “de la supervisió sortim reforçades, valorades. Ara vaig amb el cap ben alt: aquíestic jo i la meva feina” (TF5).

c) Sobre la pràctica reflexiva i la transferència de coneixements

Sánchez Endrina, afirma: “els supervisats internalitzen un mètode estructurat de reflexió sobre la pràctica amb l'objectiu de transferir aquesta reflexió a noves actuacions millorades” (2013, p. 82).

En relació amb aquesta competència reflexiva, elles s'expressen així: “Jo era una treballadora sola intentant resoldre el dia a dia de la feina, i ara érem més, a totes ens passen coses similars” (TF6). La supervisió està íntimament unida a la pràctica reflexiva. En treballadores familiars

és un espai d'aprenentatge, particularment útil i didàctic, perquè les convoca en equip i genera un procés reflexiu col·lectiu que compensa la seva feina en solitari: "com que és una feina en equip et dona la possibilitat de trobar altres eines que havien passat desapercebudes per a mi mateixa", "és un buidatge continu d'experiències i d'emocions" (TF2); "m'he adonat que no soc només jo la que a vegades se sent sola, i que puc comunicar-ho sense pensar que estic fallant" (TF5); "m'ha aportat tranquil·litat saber que moltes coses que m'han passat a mi també els passa a les meves companyes, et veus més emparada" (TF3); "en la supervisió et pots comunicar, buidar dubtes i expressar-te per perdre una mica la solitud de la feina", "ens ha donat la possibilitat de buidar aquesta part emocional de la nostra feina tan reservada dins nostre" (TF1); "pots exterioritzar els sentiments retinguts", "per a mi la supervisió ha estat una sorpresa, m'ha agradat descobrir l'important de la meva feina, el contacte amb les meves companyes, el perdre la por a les reunions i a parlar. M'ha donat més seguretat, la supervisió ens fa molta falta", "cadascun aporta el seu coneixement per veure diferents punts de vista" (TF4).

En aquest procés grupal, i partint d'un diàleg didàctic i col·laboratiu de la supervisió, les dificultats comunes en les quals elles es reconeixen poden confrontar-se i veure's com a elements d'anàlisi susceptibles de reflexió i de millora. Elles van integrar fàcilment una dinàmica de converses reflexives, i l'experiència i el coneixement que està dins del grup va poder ser acollit i mostrat: "he après com n'és d'important suggerir, preguntar, aclarir", "veure els nostres casos des d'altres perspectives i analitzar-los de diferent manera fa que no ens afectin tant el nostre jo emocional", "no podia imaginar que em trobaria, bàsicament, de cara, despullada, amb mi mateixa" (TF6); "per a mi, la reflexió sobre les nostres pròpies vivències ha estat molt important", "la meva primera experiència de supervisió la definiria com un temps de reflexió, motivació, comprensió, i, sobretot, un treball en equip" (TF1); "ho compartim tot i busquem la manera de millorar la nostra feina des de tots els angles possibles", "durant les sessions he tingut temps de reflexionar sobre molts aspectes. M'he intentat veure com a treballadora familiar i com a persona, i he descobert moltes coses de mi que tenia amagades" (TF3); "m'ha despertat altres visions d'alguns problemes", "la supervisió és un aprenentatge mutu" (TF4).

L'espai de supervisió ofereix la possibilitat que les professionals s'interroguin, pensin juntes, i retrobin el plaer en la tasca que fan. "La supervisió [...] té com a raó fonamental acompanyar per observar, sentir, escoltar, veure, i entendre millor l'amplitud i la profunditat de la nostra tasca per treballar millor i gaudir-ne" (Aragonès, 2010). Elles ho expliquen així: "m'ha aportat un ventall d'idees i de solucions" (TF4); "he descobert que la meva feina m'apassiona, i també que no haig de jutjar els familiars que tracten malament els usuaris perquè sempre hi ha un motiu ocult en tot això... encara que no m'agradi!" (TF5); "he canviat perquè he après coses que jo pensava que feia bé, i ara sé que puc fer millor o d'una altra manera" (TF2); "la supervisió t'impulsa al coneixement com una mesura d'autoprotecció, la qual cosa es tradueix en una millor execució professional" (TF6).

d) Sobre la comunicació i l'organització

Castillo (1997, p. 225), referint-se a qualsevol membre de l'organització, diu: "un canvi de mirada de l'operador esdevé un canvi organitzacional, i, encara que ens resulti ingenu o pretensions, tal capacitat és independent de la seva posició formal en l'organització".

Elles ho relaten així: "la supervisió per a mi ha representat la manera de saber com expressar-me, de dir les coses de manera que no siguin una queixa sinó una petició" (TF3); "he entès també l'empresa com a tal, i en això ha estat important saber com comunicar-ho" (TF1); "la supervisió m'ha ajudat a saber com podem i hem de dir les coses, tant a la institució com a l'usuari" (TF5).

La supervisió els ha permès deixar de banda una idea de victimització per mirar-se com a coresponsables, també des del seu rol: "he après una nova manera de comunicar els problemes, saber quin és el meu lloc en l'empresa i participar de manera positiva" (TF6); "fan el que fan amb nosaltres perquè nosaltres no fem el que hem de fer" (TF2).

3. Enquesta sobre l'aportació de la supervisió

Presento quinze afirmacions sobre l'aportació de la supervisió. Les supervisades han de marcar el seu grau d'acord. Poden veure's totes les respostes a l'annex 3.

La conclusió que destaca clarament és que en un rang de puntuació de 6 (mínim) a 24 (màxim), totes les afirmacions sumen un mínim de 20 punts, i 11 dels ítems són valorats amb els màxims graus d'acord (23 o 24). El 98,8% de les afirmacions, en les 15 atribucions de la supervisió i per part de les 6 professionals, obtenen puntuacions de 3 ("estic bastant d'acord") o de 4 ("estic molt d'acord").

Sembla, doncs, que es posa clarament de manifest que elles es reconeixen en totes les aportacions, i que consideren la supervisió com un espai i un procés visiblement útil. De manera unànime la supervisió dona resposta als propòsits descrits en les quinze afirmacions que contenen la descripció de les seves atribucions.

Encara que no hi ha gaire diferència, les aportacions menys valorades (amb 20 i 21 punts) pertanyen al domini d'establir límits. El resultat en l'elecció de targetes en la primera sessió és coincident. Podem intuir, per tant, que l'establiment de límits en la intervenció (distància afectiva, implicació emocional, delimitació d'àrees d'acció, identificació del que és o no modificable, identificació excessiva amb els problemes...) els resulta més costós i no sempre ho incorporen com a possible o com a necessari.

Les esferes de l'aportació grupal i de la cura personal són les més valorades, coincidint amb els resultats de la primera sessió. Aquesta elecció té una lògica interpretada com una compensació a dues de les qüestions sobre les quals elles senten més necessitat: "el grup", que substitueix la percepció "estem soles", i el "ens cuidem", que substitueix el fet de sentir que "no ens cuiden".

Conclusions

Les conclusions finals apareixen de la suma d'aportacions ja descrites, i de la correlació entre els resultats obtinguts en els diferents instruments aplicats. De tots ells, els relats transcrits tenen una importància analítica més alta.

Les conclusions sobre l'aportació de la supervisió en treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili serien les següents:

- Les treballadores familiars es reconeixen en totes les aportacions de la supervisió analitzades, i la consideren com un espai i un procés clarament útil i necessari. Per a totes elles i de manera unànime la supervisió dona resposta als propòsits descrits en les quinze afirmacions que contenen la descripció de les seves atribucions.
- La supervisió en treballadores familiars té un alt component formatiu i és un espai valuós de renovació del coneixement. Significa un espai d'aprenentatge, particularment útil i didàctic, perquè les convoca en equip i genera un procés reflexiu col·lectiu que compensa la seva feina en solitari.
- La supervisió en treballadores familiars té clarament un gran component d'enfortiment de la seva identitat professional. El rol es redefineix i poden prendre plena consciència del seu saber, de la seva especificitat i del caràcter irremplaçable de la seva feina, internalitzant una nova epistemologia de la seva pràctica professional, i reconeixent-se des d'una autoreferència diferent.
- En un grau més baix que les qüestions anteriors, però també destacat com a part de les seves atribucions, la supervisió en treballadores familiars permet reconèixer i incorporar com a necessari l'establiment de límits en la intervenció: la distància afectiva adequada, identificar la sobreimplicació emocional, la delimitació d'àrees d'acció possibles, la identificació del que és o no modificable, i la identificació excessiva amb els problemes.
- En relació amb l'empresa i amb el funcionament del servei, la supervisió ha estat útil per substituir la queixa i la idea de victimització per una actitud corresponsable i més propositiva.

Per acabar, crec necessari fer conscients dues particularitats que han intervingut en aquesta anàlisi i, per tant, també en els resultats. Com a primer element, una realitat contratransferencial que ha pogut operar en els resultats d'aquest estudi: la meua necessitat de ser útil a les supervisades –intrínseca a l'espai i al rol–, enllaçada amb l'anàlisi de la utilitat del mateix objecte d'estudi. La transcripció fidel dels relats i les citacions de les supervisades poden, en bona manera, compensar aquesta indiferenciació entre els interessos propis i la finalitat de l'estudi.

Un segon element de biaix és que l'estudi es limita a un únic espai de supervisió, a una única supervisora, i a sis treballadores familiars. En

aquest sentit el valor científic és clarament limitat. Per contra, té el valor de ser el primer: el fet de no trobar res escrit sobre servei d'ajuda a domicili i supervisió plantejava el repte de fer-ho per primera vegada.

Finalment, i des de la més sincera declaració d'intencions, el desig d'aquest treball és el de contribuir al fet que es reconegui el valor de la supervisió com a instrument de suport a treballadores familiars. Les institucions, des de la seva funció psíquica i contenidora (Leal, 2003), també tenen la responsabilitat de sumar els seus recursos a aquesta cura. No és una tasca fàcil. Els afectes i els efectes compartits en aquesta experiència són tota la sorra que he pogut aportar.

ANNEX 1. Elecció de targetes sobre l'aportació esperada de la supervisió

Domini 1: Ampliar el coneixement	
Targeta 1	La supervisió valora i rescata el saber de cadascun dels membres i del grup fent conscient tot el que sabem.
Targeta 4	La supervisió és un espai de construcció de coneixement, un lloc d'aprenentatge de competències professionals.

Domini 2: Establir límits	
Targeta 2	La supervisió ajuda a posar límits a la nostra intervenció, a delimitar les nostres àrees d'acció.
Targeta 10	La supervisió ens ajuda a definir què forma part de les nostres àrees d'influència i què no: allò que podem o no modificar.

Domini 3: Aportar reflexió	
Targeta 3	La supervisió és un espai per a la reflexió sobre la pràctica professional, per ampliar la mirada i per repensar tot allò que té a veure amb la nostra feina.
Targeta 7	La supervisió permet repensar-nos a nosaltres mateixos en interacció amb les persones/famílies amb les que intervenim.

Domini 4: Gestió de les emocions	
Targeta 5	En la supervisió s'analitzen els sentiments l'impacte que genera en nosaltres la proximitat al patiment/mancaça/pèrdua que veiem cada dia a la feina.
Targeta 11	La supervisió ajuda a fer una gestió millor de les emocions que acompanyen i que estan presents en les dinàmiques de relació amb les persones/famílies a les quals atenem.

Domini 5: Cura personal	
Targeta 6	La supervisió permet desenvolupar eines i habilitats de protecció i de cura professional.
Targeta 8	La supervisió disminueix el malestar generat en la nostra tasca quotidiana.

Compartint la pràctica professional

L'aportació de la supervisió en treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili.
Relats i conclusions d'una experiència

Domini 6: Aportació grupal

Targeta 9	La supervisió és una oportunitat per intercanviar i contrastar experiències amb altres companyes.
Targeta 12	La supervisió grupal permet sentir altres maneres de resoldre els conflictes i ajuda a disminuir la sensació de solitud que acompanya la nostra pràctica diària.

Taula 1. Resultat en l'elecció de 2 targetes entre les 12 possibles

Selecció 2 targetes	Targeta 1	Targeta 2	Targeta 3	Targeta 4	Targeta 5	Targeta 6	Targeta 7	Targeta 8	Targeta 9	Targeta 10	Targeta 11	Targeta 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
Sumatori	0	0	2	1	1	4	0	0	1	0	1	2
Percentatge	0,00%	0,00%	33,33%	16,67%	16,67%	66,67%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%	33,33%

ANNEX 2. Preguntes de resposta oberta sobre l'aportació de l'espai de supervisió

Respon de la manera més detallada i reflexiva possible a aquestes qüestions. (Elaboració pròpia.)

- Què ha representat per a tu la supervisió?
- Què t'ha aportat, principalment?
- T'ha donat la possibilitat de descobrir aspectes de la teva feina, de tu mateixa, de la institució que abans estaven ocults o passaven més desapercebuts?
- T'ha permès fer conscients algunes qüestions que abans no feies, no coneixies o no aplicaves?
- Per quins motius la recomanaries? A qui la hi recomanaries?
- Què t'emportes d'aquestes sessions, com creus que serà el teu record al cap d'un temps?
- En quins aspectes la teva feina duta a terme durant les 10 sessions ha canviat la teva manera d'estar i de ser a la feina?
- Si haguessis d'explicar a una companya de feina com ha sigut aquesta primera experiència de supervisió, com la definiries amb les teves pròpies paraules?

ANNEX 3. Resultat de l'enquesta sobre les aportacions de la supervisió

Disseny de l'enquesta. (Font: elaboració pròpia.)

Marca en quin grau estàs d'acord amb aquestes afirmacions:

1 = GENS "No hi estic gens d'acord"

2 = UNA MICA "Hi estic una mica d'acord"

3 = BASTANT "Hi estic bastant d'acord"

4 = MOLT "Hi estic molt d'acord"

Taula 2. Resultats globals

	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

Resultats de cada afirmació

P1 La supervisió posa en valor i rescata el saber de cadascun dels membres i del grup fent conscient tot el que sabem.		
Molt	5	83%
Bastant	1	17%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P2 La supervisió ajuda a posar límits a la nostra intervenció, a delimitar les nostres àrees d'acció.		
Molt	2	33%
Bastant	4	67%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

Compartint la pràctica professional

L'aportació de la supervisió en treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili.
Relats i conclusions d'una experiència

P3 La supervisió és un espai per a la reflexió sobre la pràctica professional, per ampliar la mirada i per repensar tot allò que té a veure amb la nostra feina.		
Molt	5	83%
Bastant	1	17%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P4 La supervisió és un espai de construcció de coneixement, un lloc d'aprenentatge de competències professionals.		
Molt	5	83%
Bastant	1	17%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P5 En la supervisió s'analitzen els sentiments i l'impacte que genera en nosaltres la proximitat al patiment-mancaça-pèrdua que veiem cada dia a la feina.		
Molt	6	100%
Bastant	0	0%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P6 La supervisió permet desenvolupar eines i habilitats de protecció i de cura personal.		
Molt	5	83%
Bastant	1	17%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P7 La supervisió permet repensar-nos a nosaltres mateixes en interacció amb les persones/famílies amb les quals intervenim.		
Molt	3	50%
Bastant	3	50%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P8 La supervisió disminueix el malestar provocat en la nostra tasca quotidiana.		
Molt	5	83%
Bastant	1	17%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P9 La supervisió és una oportunitat per intercanviar i contrastar experiències amb altres companyes.		
Molt	6	100%
Bastant	0	0%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P10 La supervisió ens ajuda a definir què forma part de les nostres àrees d'influència i que no: el que podem o no modificar.		
Molt	4	67%
Bastant	2	33%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P11 La supervisió ajuda a gestionar millor les emocions que estan presents en les dinàmiques de relació amb les persones/famílies que atenem.		
Molt	3	50%
Bastant	2	33%
Una mica	1	17%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P12 La supervisió grupal permet sentir altres maneres de resoldre els conflictes i ajuda a disminuir la sensació de solitud que acompanya la nostra pràctica diària.		
Molt	6	100%
Bastant	0	0%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

Compartint la pràctica professional

L'aportació de la supervisió en treballadores familiars d'un servei d'ajuda a domicili.
Relats i conclusions d'una experiència

P13 La supervisió permet una satisfacció més gran i més seguretat en l'exercici professional.		
Molt	6	100%
Bastant	0	0%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P14 La supervisió aporta eines comunicatives més eficaces per afrontar la complexitat de la feina quotidiana.		
Molt	6	100%
Bastant	0	0%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

P15 La supervisió afavoreix la revisió dels sistemes de treball.		
Molt	6	100%
Bastant	0	0%
Una mica	0	0%
Gens	0	0%
Total	6	100%

Referències bibliogràfiques

- Aragonès, T. (2009). La supervisión y la intervisión como apoyos estratégicos para la práctica del trabajo social. *XI Congreso Estatal de Trabajadoras Sociales*. Saragossa.
- 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*. Recuperat de www.hzconsultoria.org
- Sánchez Endrina, I. (2013). *La práctica reflexiva en el trabajo social. Aportes desde el Modelo Integrado de Supervisión*. Universitat de València. Recuperat 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.