

**Supervisión:
Voces
que colaboran
para super(ar)visiones**

* * * * *

*Ainhoa Berasaluze Correa
Josefa Fombuena Valero
(coords.)*

 **NAUlibres**

Colección Trabajo Social, 16

Directora de la colección: *Josefa Fombuena Valero*

© Ainhoa Berasaluze Correa
Josefa Fombuena Valero
(coords.), 2024

© De esta edición:

Nau Llibres

Periodista Badía 10. 46010 València
Tel.: 96 360 33 36
Fax: 96 332 55 82
E-mail: nau@naullibres.com
web: www.naullibres.com

Diseño de cubierta y maquetación:

Pablo Navarro y Artes Digitales Nau Llibres

Ilustración de la cubierta:

[Palau83] / Depositphotos.com

ISBNs Nau Llibres

ISBN_papel: 978-84-19755-39-1
Depósito Legal: V-1911-2024
ISBN_ePub: 978-84-19755-40-7
ISBN_mobi: 978-84-19755-41-4
ISBN_PDF: 978-84-19755-42-1

Impresión: Podiprint

Nau Llibres apoya las leyes de propiedad intelectual que protegen a los creadores de contenido, fomentan la diversidad de ideas, estimulan la creatividad y favorecen el desarrollo de nuestra sociedad. Gracias por comprar una edición autorizada de este libro y por no reproducir, escanear ni distribuir ninguna parte de esta obra por ningún medio sin autorización previa. De esta forma, usted está respaldando a los autores y permitiendo que Nau Llibres continúe publicando libros. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita utilizar algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 27204 45).



Índice

Relación de autoras y autores.....	7
Prólogo.....	17
<i>Belén Navarro Llobregat</i>	

Primera parte *El modelo IAPS*

Capítulo 1. Voces desde el modelo IAPS	25
<i>Miren Ariño, Ainhoa Berasaluze y Charo Ovejas</i>	

Segunda parte *Voces acompañadas en supervisión*

Capítulo 2. ¿Cómo afectan los contextos y las organizaciones en nuestra praxis profesional?	33
<i>Ana García Martínez, Txema Duque Carro, María Adela Padrón Armas, Ana Fernández Jiménez y Coro Amunarriz Aranguren</i>	

1. Atrapada en un sistema injusto (des)protector
2. Equilibrios en la arista de los servicios sociales
3. Entre el mandato institucional y el rol profesional
4. ¿Cómo he llegado hasta aquí?
5. Trabajo social comunitario: ¿asignatura pendiente y olvidada en la transformación social?

Capítulo 3. ¿Qué situaciones vividas en la acción profesional nos afectan personal y profesionalmente?	63
<i>Olga Arenas López, Haizea Baltasar Arregi, Belén Novillo García, Benita Asas Buru y Idoia Gómez Gamba</i>	

1. ¡No quiero oírlo!.....
2. ¿Cómo trabajar en un sistema cada vez más rígido?.....
3. ¿Es posible trabajar con personas que te generan animadversión?.....
4. Pérdida de confianza profesional
5. Rabia y frustración en la intervención profesional.....

Capítulo 4. ¿En qué modo las relaciones interpersonales favorecen o dificultan nuestra tarea profesional?..... 93

Irene Marchena Rodríguez, Izaskun Ormaetxea Cazalis, Nerea Txurruka Múgica, Laura Sánchez Gámez y Loreto Aranda Sánchez

1. ¿Hago un abordaje correcto de las quejas desde mi jefatura? 93
2. El cuidado de la comunicación e interacción interprofesional.... 99
3. Enfado y malestar en mi nuevo puesto 105
4. ¿Continúo como coordinadora del recurso? 111
5. Entre lo público y lo privado: el equipo posible..... 117

Capítulo 5. ¿Qué principios éticos, fundamentos o métodos contribuyen u obstaculizan nuestra práctica? 125

Lorena Delgado García, M^a Regina Eguiluz Fernández, Neus Buendía García, Edurne Razkin Jaka y Maddalen Epelde-Juaristi

1. ¿Qué hago cuando me cuesta generar una relación de ayuda?.. 125
2. ¿He respetado los deseos de la persona en mi intervención?..... 131
3. ¿Qué me pasa con las urgencias?..... 138
4. Haciendo ingeniería de la miseria 144
5. Atrapada entre los principios de la institución y mis propios principios..... 150

Epílogo..... 157

Teresa Zamanillo Peral

Referencias bibliográficas 165

Colección Trabajo Social: 176

Relación de autoras y autores

Coro Amunarriz Aranguren

Graduada en Trabajo Social y supervisora. Posee formación en liderazgo, mediación, mejora de la atención en servicios sociales y en bioética. Trabajadora social y funcionaria de carrera con experiencia de más de veinte años en servicios sociales municipales y ha sido responsable de centros de servicios sociales. Actualmente es trabajadora social de servicios sociales municipales.

Loreto Aranda Sánchez

Diplomada en Trabajo Social, licenciada en Psicología y supervisora. Máster en migraciones y relaciones interculturales. Trabajadora social y responsable de equipos interdisciplinarios en programas de inclusión social en una organización de carácter privado en la que realiza supervisión profesional y de casos. Docente, supervisora y coordinadora del practicum en el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Comillas. Responsable del departamento de calidad e innovación social.

Olga Arenas López

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Experta en Intervención Sistémica con Familias, Equipos e Instituciones. Trabajadora social sanitaria, especializada en equipos sanitarios de atención domiciliaria en el Programa de Atención a Domicilio (PADES). Formación en bioética, atención psicosocial al duelo a personas con enfermedades avanzadas y a sus familias. Miembro del equipo de atención psicosocial en emergencias de la Generalitat de Cataluña y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña. Vocal del Comité de Ética Institucional.

Miren Ariño Altuna

Diplomada en Trabajo Social, licenciada y doctora en Psicología por la Universidad del País Vasco y supervisora. Docente en diversas universidades de trabajo social (San Sebastián, Comillas, UPCO, Deusto y Universidad del País Vasco). Ha ejercido como trabajadora social en el ámbito socio-sanitario, investigadora y supervisora en múltiples instituciones de carácter social. Docente y miembro de la comisión académica del posgrado Supervisión en Contextos de Acción Social de la Universidad del País Vasco. Sus líneas de investigación son dos: epistemología y trabajo social y supervisión educativa y profesional.

Benita Asas Buru

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Máster en Trabajo Social con Familias. Especialista Universitaria en Gestión e Innovación en Servicios Sociales. Funcionaria de carrera, ha ejercido como trabajadora social en atención primaria durante veintiséis años. Actualmente es trabajadora social en una Mancomunidad de Servicios Sociales. Compagina el ejercicio del trabajo social con la supervisión de grupos y equipos.

Haizea Baltasar Arregi

Diplomada en Trabajo social y supervisora. Ha trabajado en diferentes entidades sociales con personas en exclusión social y/o experiencia penitenciaria, en programas de atención social y jurídica y en

programas de acompañamiento especializado. Ha sido coordinadora de pisos de incorporación social. Actualmente es trabajadora social en la Fundación Social Emaús y forma parte del equipo técnico de apoyo al servicio de valoración de la exclusión social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Ainhoa Berasaluze Correa

Diplomada en Trabajo Social, licenciada en Antropología, doctora en Sociología y supervisora. Docente e investigadora de trabajo social en la Universidad del País Vasco desde 2003, dónde ha sido Vicedecana de Practicum (2007-2017). Ha ejercido como trabajadora social durante diez años. Miembro de la Junta de Gobierno (2002-2006) y presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Álava (2007-2011). Directora del posgrado Supervisión en Contextos de Acción Social de la Universidad del País Vasco. Sus líneas de investigación y publicaciones atienden al trabajo social y la supervisión.

Neus Buendía García

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Formación en terapia familiar sistémica y en análisis transaccional superior. Experiencia profesional en Cáritas Diocesana de Mallorca, en el Centro de Información de la Mujer del Consell Insular de Mallorca, en los servicios sociales comunitarios básicos del Ayuntamiento de Palma y actualmente forma parte del equipo de primera acogida de los servicios sociales del mismo ayuntamiento. Práctica profesional supervisada de la mano de Teresa Aragonés desde 2010. Miembro de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Trabajo Social de las Islas Baleares (2008-2011).

Lorena Delgado García

Graduada en Trabajo Social y supervisora. Ha trabajado como trabajadora social en servicios sociales de base municipales, en un recurso de acogida a personas en situación de exclusión social, así como técnica social comunitaria en una sociedad pública para la gestión de las viviendas de alquiler social. En la actualidad, responsable de un servicio

social de base municipal, acompañando y supervisando un equipo de trabajo y gestionando programas de intervención individual-familiar y grupal-comunitaria.

Txema Duque Carro

Graduado en Trabajo Social, diplomado en Criminología, posgrado en Cuidados Paliativos, en Ética Sociosanitaria y en Supervisión en Contextos de Acción Social. Posee formación en análisis transaccional y logoterapia. Su experiencia profesional se ha desarrollado en distintos ámbitos de la acción social: discapacidad, drogodependencias, prisiones, servicios sociales de atención primaria, exclusión y urgencias sociales. Es autor de artículos y capítulos de libros. Colabora en eventos científicos. Actualmente ocupa una subdirección técnica en los servicios sociales municipales y es miembro del Comité de Ética en Intervención Social de Bizkaia.

Regina Eguíluz Fernández

Graduada en Trabajo Social y supervisora. Máster Universitario en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento y formación en ética. Amplia experiencia profesional, tanto en servicios sociales de base como en servicios especializados de atención a la dependencia, inclusión social, personas mayores e infancia y familia. Actualmente desarrolla su actividad laboral como coordinadora de caso en la unidad de recepción, valoración y orientación del Área del Menor y Familia del Instituto Foral de Bienestar Social de Álava.

Maddalen Epelde Juaristi

Diplomada en Trabajo Social, licenciada en Antropología, máster en Sociología Jurídica, doctora en Sociología y supervisora. Docente e investigadora en la Universidad del País Vasco. Supervisa el practicum del alumnado de cuarto curso e imparte docencia en la asignatura de Supervisión educativa y ética profesional. Sus líneas de investigación y publicaciones están vinculadas al trabajo social.

Ana Fernández Jiménez

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Trabajadora social de atención primaria de salud. Supervisora del practicum del alumnado del Grado en Trabajo Social. Técnica en los servicios centrales autonómicos del sistema sanitario público, prestando servicios de asistencia técnica y apoyo a grupos de trabajo en la elaboración de planes y protocolos de actuación sanitaria, así como de interlocución y coordinación de grupos de profesionales de trabajo social sanitario, específicamente en procesos de sistematización de la praxis profesional en la prestación de la asistencia sanitaria.

Josefa Fombuena Valero

Diplomada en Trabajo Social. Docente e investigadora en la Universidad de Valencia y miembro del Institut Interuniversitari de Desenvolupament Local. IV Premi de Recerca Social Dolors Artamans y VII Premio Nacional de Investigación Social Ana Díaz Perdiguero. Durante 30 años ha ejercido como trabajadora social con especial interés en el sistema público de servicios sociales y la intervención psicosocial. Ha sido secretaria del Colegio Profesional de Trabajo Social de Valencia. Sus líneas de investigación son los métodos de intervención en trabajo social, la familia y la justicia familiar desde el modelo de Ivan Boszormenyi-Nagy, el trabajo social clínico y las cuestiones profesionales e identitarias. Desde 2015, es la directora de la colección de Trabajo Social de la Editorial Nau Llibres.

Ana García Martínez

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Directora del Centro de Servicios Social especializado de la administración autonómica de la Comunidad de Madrid en atención a víctimas de violencia de género de gestión externa por una entidad del tercer sector social. Experta en igualdad, género, servicios sociales y emergencias sociales. Con experiencia de veinticinco años en la atención directa, de los cuales diecisiete en la dirección de centros de servicios sociales, gestionando y coordinando a nivel técnico equipos interdisciplinarios. Participa como docente en diferentes formaciones.

Idoia Gómez Gamba

Diplomada en Trabajo Social y Supervisora. Máster en Terapia Sistémica. Experta en Intervención Familiar y de Pareja. Experta en Supervisión en Contextos de Acción Social. Activista en el movimiento feminista de Vitoria-Gasteiz y perteneciente a grupos sociales con identidad queer. Con una dilatada trayectoria laboral en servicios sociales especializados de atención a la dependencia, a infancia y familia y atención a violencia de género. En la actualidad trabajadora social en los servicios sociales municipales.

Irene Marchena Rodríguez

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Experta Universitaria en Ética en la Atención Socio-Sanitaria y miembro del Comité de Ética en Intervención Social de Álava (CEISA). Trabajadora social, responsable y supervisora de equipos durante doce años. Actualmente y desde hace cuatro años ocupa una jefatura de servicios de alojamientos y atención diurna para personas mayores. Coordina, supervisa y acompaña a todos los equipos de trabajo de las viviendas comunitarias, servicios de atención diurna y apartamentos tutelados de los servicios sociales municipales.

Belén Navarro Llobregat

Graduada en Trabajo Social, Experta Universitaria en Maltrato Infantil y en Terapia Sistémica y máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento. Militante por los servicios sociales públicos con implicación activa en movimientos profesionales. Tras 20 años de experiencia en diferentes áreas de los servicios sociales, actualmente dirige el centro de servicios sociales comunitarios “Alpujarra” de la Diputación de Almería. Es formadora sobre trabajo social y escribe, entre otros, en el blog trabajosocialytal.com. Es revisora en varias revistas de la profesión y miembro del grupo de expertas del Consejo General del Trabajo Social: “Nuestras voces”.

Belén Novillo García

Graduada en Trabajo Social y supervisora. Experta en Terapia Familiar. Vicedecana del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid y coordinadora de la Comisión de Servicios Sociales. Formación en supervisión, infancia y familia. Interesada en el estudio y la investigación del informe y el diagnóstico social. Actualmente trabajadora social de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Tres Cantos, dentro del programa de familia. Es formadora sobre dependencia, servicios sociales e informe social. Cocreadora de la herramienta del Informe Social de Apoyos.

Izaskun Ormaetxea Cazalis

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Tras ejercer en servicios sociales comunitarios y especializados de infancia y familia en Canarias, se dedica al ejercicio libre en el País Vasco como trabajadora social titular del Estudio Profesional de Trabajo Social: IOK Laboratorio de Trabajo Social (Sociedad Cooperativa). Desarrolla labores de investigación, asesoramiento, supervisión y docencia en diferentes ámbitos del ejercicio profesional del trabajo social y consultoría en gestión integrada de políticas y servicios sociales. Referente en sistematización de la práctica profesional para el diagnóstico social. Colaboradora y comprometida con la estructura colegial.

Rosario Ovejas Lara

Diplomada en Trabajo Social, licenciada en Sociología, máster en Trabajo Social con Familias y supervisora. Docente e investigadora de trabajo social en la Universidad del País Vasco, donde ha sido Directora (2007-2017). Supervisa el practicum e imparte la asignatura de Supervisión educativa y ética profesional. Docente y miembro de la comisión académica del posgrado Supervisión en Contextos de Acción Social de la Universidad del País Vasco. Sus líneas de investigación y publicaciones giran en torno al trabajo social: perfil profesional, formación y practicum, al diagnóstico social y a la supervisión.

María Adela Padrón Armas

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Trabajadora social en los servicios sociales comunitarios municipales, en donde ha desempeñado diversas funciones a lo largo de su amplia trayectoria profesional: trabajo social familiar, investigación de necesidades colectivas resultando en propuestas concretas de creación de servicios y puesta en marcha de programas sociales, planificación y coordinación, así como experiencia en procesos comunitarios participativos. Supervisora del practicum del alumnado del Grado en Trabajo Social.

Edurne Razkin Jaka

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. Trabajadora social con más de treinta años de experiencia en el Programa de Acogida y en el Programa de Infancia y Familia en servicios sociales de base en la zona norte de Navarra. Experta Universitaria en Gestión de Servicios Sociales en Atención Primaria. Es profesora asociada de la Universidad del País Vasco en el Grado en Trabajo Social, donde imparte docencia en las asignaturas de Supervisión educativa y ética profesional, Aproximación al ejercicio profesional y practicum.

Laura Sánchez Gámez

Graduada en Trabajo Social y supervisora. Posee formación en liderazgo y acompañamiento a equipos de trabajo propiciando su desarrollo profesional, y en la promoción, mejora y seguimiento de medios materiales y humanos. Desde hace dieciocho años se dedica al trabajo de intervención en el sistema de protección a la infancia de la Comunidad Foral de Navarra desempeñando varios roles. Actualmente es coordinadora en un acogimiento residencial especializado para niños, niñas y adolescentes gestionado por una ONG de protección y desarrollo integral de la infancia y juventud.

Nerea Txurruka Múgica

Diplomada en Trabajo Social y supervisora. En 1998 trabaja en un centro de menores en Chile. Desde 2001 es trabajadora social en el Departamento de Políticas Sociales de Vitoria-Gasteiz en distintos servicios: Servicio de Infancia y Familia (centro de día), Servicio de Personas Mayores y Servicio de Acción Comunitaria (distintos servicios sociales de base). Actualmente trabaja en este último servicio, concretamente en el Servicio de Ayuda a Domicilio dirigido a personas con dependencia reconocida. Ha colaborado en el mundo asociativo desde 1997: asociaciones escolares, Setem Hego-Haizea y Ongiz-Ezberdin que trabaja por la igualdad, donde ha dinamizado grupos de mujeres.

Teresa Zamanillo Peral

Una de las representantes más insigne, respetada y querida en nuestra profesión y disciplina de trabajo social. Diplomada en Trabajo Social, licenciada en Ciencias Políticas y doctora en Ciencias Políticas y Sociología por la Universidad Complutense de Madrid. Actualmente es Catedrática Emérita de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Líneas de investigación: intervención social con grupos y comunidades y ética de la intervención social. Sus contribuciones han acompañado y acompañan a muchas generaciones de trabajadoras y trabajadores sociales y atraviesan y enriquecen nuestra disciplina.

Prólogo

Belén Navarro Llobregat

El libro que tienes entre tus manos es fruto de la valentía. Según Berasaluze y Ariño (2023), la supervisión es, entre otras cosas, una herramienta de cuidado y autocuidado personal y profesional. El desempeño profesional —corrijo—, un buen desempeño profesional en trabajo social requiere, a bote pronto, un ejercicio de introspección para el autoconocimiento y la gestión emocional que, seamos francas, no todo el mundo hace. En el mejor de los casos, por miedos e inseguridades y, en el peor, por entender que esta introspección no es necesaria. Lo paradójico es que quienes ignoran su yo interno son, probablemente, quienes más necesiten ser supervisadas. La sola autoevaluación es, de por sí, difícil, aunque obligada si no se tiene la posibilidad de acceder a experiencias de supervisión.

El modelo de supervisión del que parten las autoras, denominado IAPS, entiende la supervisión desde el enfoque de la “investigación-acción-participación y conecta con las premisas de una supervisión grupal, externa, integradora, de práctica autónoma, colaborativa, entre iguales y contextualizada en una cultura determinada” (Berasaluze y Ariño, 2023: 34). Eso implica mostrar a otras personas (compañeras) nuestras debilidades, nuestras inseguridades y puede que nuestros fracasos, y eso cuesta. Por eso he querido comenzar el prólogo de este

libro destacando la valentía de sus autoras, quienes, además de haber sido supervisadas durante el posgrado que dio origen a esta obra, se han atrevido a contarlo a la comunidad profesional.

La obra que vas a comenzar a leer viene a ser la culminación de un proyecto en el que he tenido la suerte de participar. La aventura se inició con una investigación, también valiente, de cuatro profesoras de la Universidad del País Vasco UPV/EHU (Miren Ariño, Ainhoa Berasaluze, Rosario Ovejas y Maddalen Epelde) dirigida a la construcción de conocimiento en trabajo social desde la doble perspectiva de la supervisión y de la investigación-acción participante. Idearon una mixtura entre lo académico y lo profesional, dos aspectos en mi opinión indivisibles de esta ocupación tan ansiógena y apasionante a la que llamamos trabajo social. La investigación fue tan productiva que dio paso a —nada más y nada menos— un posgrado, con tres ediciones y tres libros, entre ellos este.

Fue el posgrado el que me trajo a esta iniciativa que me ha aportado mucho más de lo que podía imaginar cuando dije sí a la propuesta de docencia. Al instante de comenzar a preparar la asignatura, tomé conciencia de que el poder es un tema insoslayable en trabajo social y en la supervisión profesional. El poder, como la mala praxis, son temas básicos y sin embargo poco abordados en la profesión. Ejercemos poder, aunque no siempre queramos ser conscientes de ello, un poder que puede dañar y, lo más importante, un poder que también puede sanar. Muchos de nuestros malestares, dilemas, inseguridades, miedos..., en definitiva, muchos de los motivos que nos llevan a supervisión tienen que ver con el poder, y ha sido la supervisión la que me ha traído a este tema apasionante.

El libro consta de dos partes, en la primera, con un solo capítulo titulado *Voces desde el modelo IAPS*, Ariño, Berasaluze y Ovejas presentan la obra y describen tanto el andamiaje teórico como el proceso que ha dado lugar a los veinte relatos de las trabajadoras sociales acerca de su experiencia de supervisión. Ellas señalan que se trata de “repensar la práctica profesional, exponiéndola y exponiéndonos, en un espacio para cuidarse, aprender y fortalecer la praxis colaborativa, para desaprender y volver a aprender, para ordenar, clarificar y sistematizar”. Supervisarse es exponerse, ciertamente. Una relación de colaboración genuina en trabajo social también implica exposición, y opino que esto no parece tan evidente. El primer paso es la confianza, que requiere un

Primera parte

El modelo IAPS

I Voces desde el modelo IAPS

*Miren Ariño, Ainhoa Berasaluze y
Charo Ovejas*

Voces que colaboran para super(ar)visiones es una obra colectiva realizada por profesionales de trabajo social de diferentes contextos de acción social, con la colaboración de docentes de la Universidad del País Vasco UPV/EHU. Son trabajadoras y trabajadores sociales de diferentes puntos de nuestra geografía con dilatada experiencia profesional, algunas en puestos de atención directa a la ciudadanía, y otras en la coordinación de equipos profesionales y dirección de áreas o departamentos.

En este capítulo introductorio, presentamos los textos de compañeras y compañeros, trabajadoras y trabajadores sociales, de distintos sistemas de protección social y comunidades autónomas que han cursado el posgrado *Supervisión en Contextos de Acción Social* de la Universidad del País Vasco UPV/EHU.

Estos escritos son el resultado de un trabajo colaborativo en sesiones de supervisión, intercaladas con seminarios teóricos a lo largo de los cursos académicos 2021-22 y 2022-23. Durante los meses de octubre a junio de ambos cursos, con una cadencia semanal, en el caso de los seminarios teóricos, y mensual, de las sesiones de supervisión, hemos podido colaborar, en un proceso de enseñanza-aprendizaje, a la deconstrucción y reconstrucción de dificultades, preocupaciones, malestares, dilemas y alternativas de mejora y cambio, constatando las múltiples posibilidades que tiene la supervisión como herramienta de cuidado y autocuidado personal y profesional; como oportunidad de investigación, aprendizaje

y mejora de la praxis y de los contextos de acción social, y como forma de legitimar nuestros compromisos éticos y sociales.

Durante las horas que hemos pasado juntas en las sesiones de supervisión, nuestro trabajo ha consistido en repensar la práctica profesional, exponiéndola y exponiéndonos, en un espacio para cuidarse, aprender y fortalecer la praxis colaborativa, para desaprender y volver a aprender, para ordenar, clarificar y sistematizar. En palabras de Teresa Aragonés (2020: 15-16):

un diálogo de confrontación colaborativa: vernos y escucharnos, lo que viven y saben con lo que vivimos y sabemos; su experiencia y la nuestra, sus destrezas y recursos con los de la sociedad en su conjunto (administraciones, servicios, profesionales) en planos complementarios y dirigidos a la mejora o cambio de las situaciones que hieren, maltratan o impiden a las personas vivir con autonomía, igualdad o libertad.

Este proceso ha sido posible bajo el paraguas del modelo de supervisión denominado IAPS. Este modelo contempla la supervisión como investigación-acción-participación, y conecta con las premisas de una supervisión grupal, externa, integradora, de práctica autónoma, colaborativa, entre iguales y contextualizada en una cultura determinada.

Las bases teórico-metodológicas que sustentan el modelo IAPS de supervisión son básicamente cuatro: el construccionismo social, el pensamiento complejo, la perspectiva crítico-reflexiva y la IAP. Estas bases permiten entender la supervisión como una construcción dinámica, crítico-reflexiva y colaborativa en contextos de complejidad (Berasaluze y Ariño, 2014; Berasaluze, Ariño, Ovejas y Epelde, 2020, 2022, 2023).

Tras haber profundizado en modelos, enfoques y definiciones precedentes, alcanzamos un consenso en la definición de supervisión en la que seguimos trabajando y contrastando. Esta es:

una metodología que procura el cuidado profesional y la mejora continua de su praxis. Partiendo de situaciones que generan algún tipo de inquietud en profesionales, ofrece un espacio de diálogo y aprendizaje desde unas relaciones de mutualidad y horizontalidad donde resignificar conocimientos y generar construcciones compartidas. Constituye, en definitiva, un espacio de investigación y reflexión crítica sobre la praxis profesional y sus contextos que permite super(ar)visiones, orientar las políticas sociales y transformar la realidad social (Berasaluze y Ariño, 2023: 35).

Segunda parte

***Voces
acompañadas
en supervisión***

2 | ¿Cómo afectan los contextos y las organizaciones en nuestra praxis profesional?

Ana García Martínez, Txema Duque Carro, María Adela Padrón Armas, Ana Fernández Jiménez y Coro Amunarriz Aranguren

1. ATRAPADA EN UN SISTEMA INJUSTO (DES)PROTECTOR

Ana García Martínez

Trabajo en un servicio de atención especializada a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja y/o expareja desde su creación hace 24 años. El servicio ha ido evolucionando y creciendo hasta el día de hoy; su historia y desarrollo han acompañado mi historia y desarrollo como trabajadora social formando parte importante de mi biografía y mi identidad profesional.

El servicio se configura como servicio de titularidad pública con gestión indirecta, gestionado por la entidad a la que pertenezco desde hace 20 años. La atención que presta en el contexto de la emergencia/urgencia, 24 horas y 365 días, lo sitúa como dispositivo de referencia de primer nivel, puerta de acceso a la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja/expareja y única puerta de entrada a la red de alojamiento protegido. El servicio consta de centro de atención, alojamiento protegido y unidad móvil.

3 | ¿Qué situaciones vividas en la acción profesional nos afectan personal y profesionalmente?

Olga Arenas López, Haizea Baltasar Arregi, Belén Novillo García, Benita Asas Buru e Idoia Gómez Gamba

1. ¡NO QUIERO OÍRLO!

Olga Arenas López

Realizo mi tarea como trabajadora social sanitaria en el Programa de Atención a Domicilio (PADES). Se trata de un servicio de la sanidad pública que tiene como objetivo atender y acompañar a las personas en situación de final de vida y a sus familiares. Da soporte a los equipos de atención primaria sanitaria y de servicios hospitalarios, ofreciendo atención sanitaria, social y emocional.

El equipo está compuesto por una médica geriatra, cuatro profesionales de enfermería y una trabajadora social. Contamos con apoyo externo de una psicóloga de nuestra institución y de la psicóloga de la Asociación Española Contra el Cáncer.

En la supervisión expuse el caso de David, de 57 años, que presentaba una enfermedad oncológica avanzada, con un mal pronóstico vital a corto plazo. Convivía con su esposa y cuidadora principal, María, que también fue cuidadora de sus padres durante años porque no

4 | **¿En qué modo las relaciones interpersonales favorecen o dificultan nuestra tarea profesional?**

*Irune Marchena Rodríguez, Izaskun Ormaetxea
Cazalis, Nerea Txurruka Múgica, Laura
Sánchez Gámez y Loreto Aranda Sánchez*

1. ¿HAGO UN ABORDAJE CORRECTO DE LAS QUEJAS DESDE MI JEFATURA?

Irune Marchena Rodríguez

La situación que expuse para supervisar es la dificultad que tengo a la hora de gestionar las quejas de familiares o de personas mayores usuarias de los servicios que dependen de mi unidad, y las dudas que tengo sobre si mis actuaciones son adecuadas o deberían ser de otra forma. Lo que me pasa es que, cuando abordo con mis equipos las quejas recibidas, pienso en ocasiones que no estoy haciendo lo correcto, y eso me genera sentimientos de malestar y culpa. A veces creo que quizá debería gestionarlo de otra manera.

Mi puesto de trabajo es la jefatura de los servicios de alojamiento y atención diurna de personas mayores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Estos servicios están dirigidos a personas mayores de 65 años con situación de dependencia reconocida grado 1. Actualmente 233 personas viven en los mismos y 93 acuden en régimen de atención

5 | ¿Qué principios éticos, fundamentos o métodos contribuyen u obstaculizan nuestra práctica?

Lorena Delgado García, M^a Regina Eguíluz Fernández, Neus Buendía García, Edurne Razkin Jaka y Maddalen Epelde-Juaristi

1. ¿QUÉ HAGO CUANDO ME CUESTA GENERAR UNA RELACIÓN DE AYUDA?

Lorena Delgado García

Trabajo en un servicio social de base del ayuntamiento de mi ciudad como trabajadora social. El equipo de trabajo está compuesto por una persona responsable, cuatro profesionales del trabajo social, una profesional de la psicología, cuatro personas que componen la unidad administrativa, dos figuras educativas de calle, una persona educadora social y una persona vigilante de seguridad.

El caso que presenté en la sesión de supervisión es solo un ejemplo de muchos otros de mi práctica diaria habitual. Me preocupa porque este tipo de casos me ha comenzado a generar malestar, sentimientos de rabia e impotencia por las dificultades para comunicarme con estas personas en mi intervención profesional, debido a la exigencia que muestran a la hora de solicitar apoyos. Me cuesta identificar cuáles son

los motivos que me generan tanto malestar y por eso lo presenté en la sesión de supervisión.

Se trata de una familia monomarental de origen árabe, con más de quince años de residencia en la ciudad, beneficiaria de todas las prestaciones económicas y servicios que le corresponden y con un bajo nivel de castellano, lo que les dificulta la inserción social y laboral. A pesar de ello, la demanda que me plantean reiterativamente es la derivación al *Banco de Alimentos*, argumentando que no llegan a cubrir todos los gastos básicos.

Hace unos meses comencé a atender a esta familia, que venía derivada de otro servicio social de base. Es una madre, de origen marroquí, con tres menores de edad a su cargo. A pesar del tiempo que llevan en la ciudad, la mujer tiene serias dificultades para comunicarse en castellano, por lo que viene a las entrevistas acompañada de una hija, mayor de edad, que reside también en la ciudad.

Cuando la conocí me dijo que el padre de sus hijos e hijas está en Marruecos y que se estaba planteando separarse de él. En la última entrevista, me informó de que este hombre había regresado a la ciudad y se encontraba residiendo con la hija mayor, que es la que acompaña a la madre a las entrevistas.

Sus ingresos económicos proceden del *Ingreso Mínimo Vital* (en su cuantía máxima, aunque le descuentan una pequeña cantidad por un reintegro indebido) y de las *Ayudas de Emergencia Social* para el gasto energético y de mantenimiento de la vivienda, también en su cuantía máxima. Además, desde hace años residen en una vivienda de alquiler social para la que disponen de una subvención en la renta del alquiler que garantiza que la cuantía no supera el 30% de sus ingresos.

En todas las entrevistas que he mantenido con la mujer y su hija, demandan un apoyo extraordinario para la alimentación, ya que aseguran que con los ingresos de los que disponen no cubren todos los gastos del día a día. En un principio, mantuve el apoyo excepcional valorado por la profesional anterior, pero le comuniqué que, una vez finalice, no se puede renovar al no cumplir los requisitos para ello. Además, le propuse que participara en un taller para el aprendizaje y adquisición de herramientas de gestión para la economía doméstica. La mujer lo rechazó justificando que ella sabía administrarse bien.

Epílogo

Teresa Zamanillo Peral

Las fronteras entre la teoría y la práctica se hunden en resistencias, a veces irremediables, que hoy ya no pueden seguir siendo el mayor atributo del trabajo social. Sí, todavía se sigue pensando en términos de: el trabajo social es una profesión fundamentalmente práctica. Pues no, hemos de decir muy alto, cada vez más, que es un error epistemológico de primer orden. Tanto como decir que la filosofía es una carrera eminentemente teórica. Esto es negar el camino del conocimiento que se ha producido en las ciencias, tanto sociales como las llamadas ciencias duras. Afortunadamente ya se puede hablar y estudiar las matemáticas aplicadas. Pero, recordemos, tanto la filosofía del pragmatismo americano como el marxismo son epistemologías en las que la teoría y la práctica forman una unidad indisoluble. La influencia de estas filosofías en el trabajo social hoy es innegable.

En estas páginas nos hemos encontrado con las reflexiones en grupo de varias profesionales que se han formado, por medio de la investigación-acción-participación, en la reflexión conjunta de sus experiencias profesionales. La toma de conciencia de la necesidad de aprender a intervenir en las situaciones de creciente complejidad con las que se enfrentan cotidianamente las trabajadoras sociales ha hecho que, durante tres cursos, varias profesionales hayan superado las ba-

rreras de su saber con honradez intelectual y respeto hacia la ciencia y hacia sí mismas en grupos especialmente diseñados para la práctica reflexiva. ¿Por qué señalo esto con rotundo convencimiento? Porque exponer el yo profesional en una práctica reflexiva grupal, lo conozco muy bien, es enfrentarse a la crítica y la autocrítica, es aceptar un espacio de confrontación con dignidad. Además, porque el proceso en el que han invertido horas de estudio y de relación grupal supone tener un alto compromiso con el trabajo.

Pero las resistencias al cambio siguen desafiando la realidad científica. En la práctica profesional predomina la adaptación acrítica a las circunstancias en los contextos donde se trabaja, a pesar de la complejidad de los problemas con los que se encuentran hoy las trabajadoras sociales. Es fácil convertir la complejidad en algo simple en el que predomina el convencimiento de que la experiencia de los años guiará el saber. Pero es una pena y cada vez me produce más tristeza que la supervisión profesional no adquiera mayor compromiso en el territorio nacional, al menos en las facultades donde sigue encarcelada dentro de sus tapias.

En el fondo, me palpita una hipótesis que desde hace mucho tiempo vengo mascullando. Empecemos primero con una pregunta: ¿cómo se pueden preparar a pedir ayuda unos profesionales que se dedican a la ayuda? Presumo que subyace todavía en la formación durante la carrera el aprendizaje tradicional que se venía impartiendo desde las escuelas hasta hoy, ya facultades. Se les forma para una misión salvadora, no para conocer lo común al género humano, esto es, el sufrimiento como factor humano propio de todas las criaturas del universo, incluidas ellas. De este modo, salen de la facultad sin conocer a las personas. Todo lo más conocerán a estas en situaciones particulares de fragilidad, vulnerabilidad, pobreza y, en general, en circunstancias muy distintas a las de las futuras profesionales. Y para remate en su formación, las materias que se imparten están desconectadas entre sí. Que yo conozca, no existe un espacio que una y articule la psicología con el derecho, la sociología, etcétera, en el que se pueda reflexionar sobre la complejidad del ser humano, sus circunstancias, sus motivaciones, sus crisis y cuantas situaciones le puedan sobrevenir a lo largo de su existencia vital.

En cuanto al proceso de intervención, como dice mi amiga Miren Ariño, *no es lo mismo acompañar a alguien que acompasarse con*

Referencias bibliográficas

- Acevedo, Jesús; Gallegos, Beatriz y De León, Gerardo (2019). De la intervención a la sanación social. La evolución del Trabajo Social: una mirada irracional. *Trabajo Social Hoy*, 89, 69-84. <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2019.0016>”
- Amunarriz, Gerardo y Alcalde-Heras, Henar (2022). ¿Son el liderazgo y la innovación organizacional catalizadores de la atención centrada en las personas?: estudio de caso de la Fundación Matía. *Zerbitzuan*, 76, 25-46.
<https://www.zerbitzuan.net/boletinescompletos.php?pag=2&enviar=1&id=93&op=5>
- Anderson, Harlene (1999). *Conversaciones, lenguaje y posibilidades. Un enfoque postmoderno de la terapia*. Madrid: Amorrortu.
- Aragonés, Teresa (2010). Apunts sobre l'ofici de supervisora. *Revista de Treball Social*, 189(1), 32-48.
- (2020). Prólogo. En Berasaluze, Ainhoa; Ariño, Miren; Ovejas, Rosario y Epelde, Maddalen (coords.). *Supervisión en Trabajo Social: una metodología para el cambio*. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi, 11-16.

- (2022). *La supervisión de equipos*. Ponencia presentada en el Posgrado de Supervisión en Contextos de Acción Social 2022-23 de la Universidad del País Vasco UPV/EHU, Vitoria-Gasteiz.
- (2023a). Supervisión con grupos y equipos: relato de una experiencia desde el trabajo social. En Berasaluze, Ainhoa; Ariño, Miren; Ovejas, Rosario y Epelde, Maddalen (coords.) *Supervisión en Trabajo Social: una metodología para el cambio*. Cizur Menor (Navarra): Aranzadi, 177-190.
- (2023b). *Hacia la construcción del rol de supervisor/a*. Ponencia presentada en el Posgrado de Supervisión en Contextos de Acción Social 2022-23 de la Universidad del País Vasco UPV/EHU, Vitoria-Gasteiz.
- Arija, Belén (1999). Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 141-158.
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/issue/view/CUTS999911>
- Ariño, Miren (1998). El trabajo social y los servicios sociales. *Zerbitzuan*, 33, 51-57. <https://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/El%20trabajo%20social%20y%20los%20servicios%20sociales.pdf>.
- (2017). Contra el diagnóstico. A propósito de las enseñanzas de Paul Feyerabend. *Revista de Treball Social*, 211, 66-76. <https://www.revistarts.com/es/article/contra-el-diagnostico-proposito-de-las-ensenanzas-de-paul-feyerabend>.
- (2022). *Modelo IAPS*. Ponencia presentada en el Posgrado de Supervisión en Contextos de Acción Social 2022-23 de la Universidad del País Vasco UPV/EHU, Vitoria-Gasteiz.
- Arranz, Pilar; Barbero, Javier; Barreto, Pilar y Bayés, Ramón (2009). *Intervención emocional en cuidados paliativos. Modelo y protocolos*. Madrid: Ariel.
- Ávila, Débora; Pérez, Marta; Cassián, Nizaia y García, Sergio (2019). *Por una acción social crítica: tensiones en la intervención social*. Barcelona: UOC.
- Ayuntamiento de Palma (2022). *Marco estratégico de referencia del Nuevo Modelo de Atención Social en Palma*. <https://docusalut.com/handle/20.500.13003/18528>
- Berasaluze, Ainhoa (2023). *Autoliderazgo como punto de partida*. Ponencia presentada en el Posgrado de Supervisión en Contextos

Colección Trabajo Social:



FUNDAMENTOS DEL TRABAJO SOCIAL: ÉTICA Y METODOLOGÍA

De Robertis, Cristina

ISBN 13: 978-84-7642-695-1

Páginas: 183



MEDIACIÓN FAMILIAR Y SOCIAL EN DIFERENTES CONTEXTOS

Poyatos García, Ana (Coord.)

ISBN 13: 978-84-7642-696-8

Páginas: 302



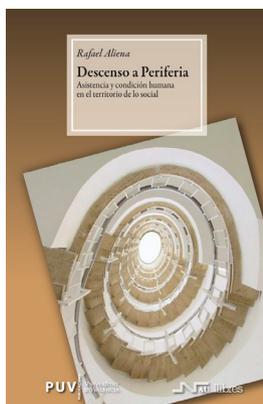
EL TRABAJO SOCIAL TERRITORIALIZADO *Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*

Hamzaoui, M.

ISBN 13: 978-84-7642-708-8

Páginas: 216

Colección Trabajo Social:

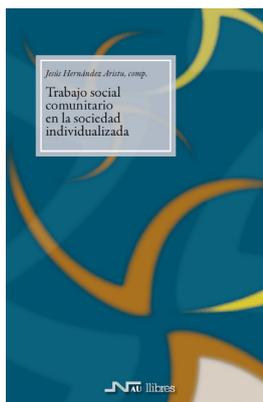


DESCENSO A PERIFERIA *Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*

Aliena Miralles, Rafael

ISBN 13: 978-84-7642-709-5

Páginas: 240



TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO EN LA SOCIEDAD INDIVIDUALIZADA

Hernández Arístu, Jesús

ISBN 13: 978-84-7642-785-9

Páginas: 224



PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON LAS ADOLESCENCIAS

Pérez Cosín, José Vicente
Navarro Pérez, José Javier
Uceda i Maza, Francesc Xavier

ISBN 13: 978-84-7642-797-2

Páginas: 320

Colección Trabajo Social:

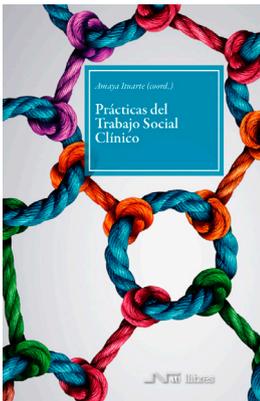


EL TRABAJO SOCIAL Y SUS INSTRUMENTOS *Elementos para una interpretación a piacere*

Fombuena Valero, Josefa

ISBN 13: 978-84-7642-842-9

Páginas: 272

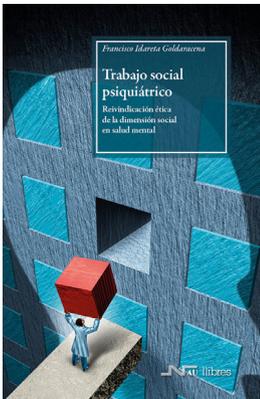


PRÁCTICAS DEL TRABAJO SOCIAL CLÍNICO

Ituarte Tellaeche, Amaya

ISBN 13: 978-84-16926-13-8

Páginas: 252



TRABAJO SOCIAL PSIQUIÁTRICO *Reivindicación ética de la dimensión social en salud mental*

Idareta Goldaracena, Francisco

ISBN 13: 978-84-16926-82-4

Páginas: 240

Colección Trabajo Social:



CUANDO EL TRABAJO SOCIAL ES LITERATURA

*La narrativa como creación
y herramienta de aprendizaje*

Montagud Mayor, Xavier

ISBN 13: 978-84-16926-91-6

Páginas: 208

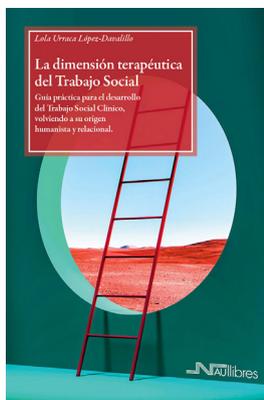


EL TRABAJO SOCIAL Y SU ACCIÓN PROFESIONAL

Fombuena Valero, Josefa

ISBN 13: 978-84-18047-31-2

Páginas: 312



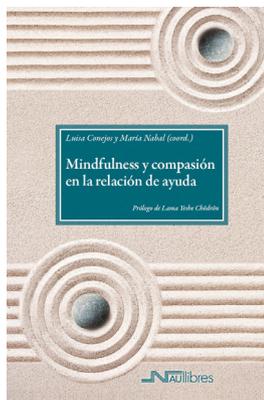
LA DIMENSIÓN TERAPÉUTICA DEL TRABAJO SOCIAL *Guía práctica para el desarrollo del Trabajo Social Clínico, volviendo a su origen humanista y relacional.*

López-Davalillo, Lola Urraca

ISBN 13: 978-84-18047-58-9

Páginas: 176

Colección Trabajo Social:

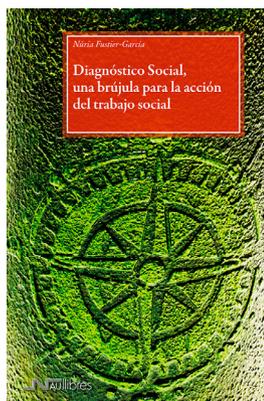


MINDFULNESS Y COMPASIÓN EN LA RELACIÓN DE AYUDA

Nabal Vicuña, María
Conejos Ara, Luisa, Josefa

ISBN 13: 978-84-18047-66-4

Páginas: 284



DIAGNÓSTICO SOCIAL, UNA BRÚJULA PARA LA ACCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

Fustier García, Núria

ISBN 13: 978-84-19755-04-9

Páginas: 244



EL DIAGNÓSTICO SOCIAL SANITARIO Y LA GESTIÓN DE CASOS

*Los pilares en la clínica del trabajo
social sanitario social*

Colom Masfret, Dolors

ISBN 13: 978-84-19755-30-8

Páginas: 220

