



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Informe sobre L'enquesta de coneixement i opinió de la supervisió

Iniciativa del Grup de Sensibilització Supervisió del TSCAT:

Ma Rosa Caba
Esperança Borrull
Eva Díaz
Rosa Gonzalez
Cristina Páez
Inés Pérez
Laia Piqué
Lola Serna
Isabel Valls

Informe final elaborat per:

Esperança Borrull
Eva Díaz
Inés Pérez
Carmina Puig
Isabel Valls

Data: Juliol 2018

Sumari

Presentació

1. Introducció

2. Dades professionals

3. L'estat de la supervisió

3.1. Anys supervisats

3.2. Motius per supervisar-se

3.3. Tipus de supervisió

3.4. Característiques i metodologia de la supervisió

3.5. Formació professional de la supervisora

3.6. Relació teoria i pràctica en les supervisions

4. Valoració de l'espai de supervisió

4.1. Aspectes de satisfacció

4.2. Aspectes d'insatisfacció

5. Prospecció de futur

5.1. Què ha d'aportar la supervisió?

5.2. Formació del professional supervisor

5.3. Aspectes a millorar

5.4. Disponibilitat en relació a ser supervisat

5.5. El col·legi professional i la supervisió

6. Aportacions de les col·legiades

7. Conclusions

8. Annex

8.1. Enquesta inicial

Presentació

Fa aproximadament 6 anys la Junta del Col·legi de Treball Social va exposar el seu interès en aprofundir en l'espai tècnic de la **Supervisió**. Es va impulsar la creació d'un grup de Supervisores des de la Junta i es van obrir diverses línies de treball:

- Pensar i reflexionar sobre la praxi de la supervisió
- Fomentar l'exercici de la supervisió des de la disciplina del Treball Social
- Formar professionals del treball social com a supervisors/res
- Fer arribar la supervisió a diferents serveis i equips de professionals del territori català

Al llarg d'aquestes sessions de treball es van posar sobre la taula unes qüestions que preocupaven: Per què hi ha professionals que tenen present durant tot el seu exercici professional la necessitat de l'espai de supervisió? El busquen, el realitzen i és la base de la seva feina? En canvi, perquè n'hi ha d'altres que no l'incorporen o no el consideren important a l'hora de desenvolupar la seva tasca? Per què malgrat ser una necessitat per a la bona praxi del treball social i una metodologia per revisar la tasca, no està incorporada com a eina de millora permanent en l'exercici de la professió?

Conseqüentment es plantejava si, un cop finalitzada la formació del Grau en Treball Social, els professionals tenien consciència dels beneficis i de la necessitat d'aquest espai.

A partir d'aquests interrogants i inquietuds, i a proposta del Col·legi de Treball Social, ens constituïm en el subgrup de sensibilització a la supervisió, que forma part de la Comissió de Supervisió, amb la finalitat de treballar de maneres diverses aquestes qüestions.

Per a nosaltres la Supervisió és un **espai de reflexió compartida per a la revisió de la tasca i de la cura professional**. Un espai que s'hauria d'incorporar de manera permanent i periòdica en l'exercici del treball social, com a eina de millora de les intervencions professionals.

Els primers plantejaments del grup de treball van ser conèixer, mínimament, quin era l'estat de la supervisió en aquells moments a Catalunya, com la valoren les professionals col·legiades des de la seva pràctica, i fer un mapatge de la situació. És a dir, tenir un coneixement mínim i aproximat de l'estat actual de la supervisió.

És per aquest motiu que es va confeccionar una **enquesta** dirigida a tota la col·legiatura. En aquest informe s'ha fet el buidat de les dades, les anàlisis dels resultats més objectiva possible, per tal de recollir de manera fidedigna les respostes de les col·legiades.

A l'apartat de les conclusions sí que ens hem permès analitzar les respostes i treure'n algunes reflexions.

L'altre projecte portat a terme pel Subgrup de Sensibilització ha estat una proposta **d'acostament a la supervisió** per a les col·legiades que es trobessin a l'inici de la seva pràctica professional. Consta d'una primera fase on es faciliten tres sessions gratuïtes (finançades pel Col·legi), i posteriorment la possibilitat de continuar amb sis sessions més a càrrec de la persona supervisada. Aquestes sessions s'han ofert de forma individual o grupal. S'ha fet divulgació d'aquest projecte a través de sessions informatives a diferents Universitats i a les delegacions Col·legials. A l'actualitat estem en període d'execució i finalització del primer any del projecte.

Amb aquesta presentació deixem pas al treball d'anàlisi que hem fet amb les dades de l'enquesta i les nostres conclusions.

1. Introducció

L'enquesta sobre la supervisió ha estat elaborada pel Subgrup de Sensibilització de la Comissió de Supervisió del Col·legi de Treball Social de Catalunya. Aquest treball ha rebut el suport econòmic i material del Col·legi de Treball Social de Catalunya.

L'enquesta es va enviar a la col·legiatura via correu electrònic durant el període d'octubre a novembre de 2016. La resposta de l'enquesta es va dur a terme també de forma telemàtica. D'un total de 4.955 col·legiades, la van contestar **500 professionals** i segons informa el Col·legi, això representa un alt índex de participació de les col·legiades (un 10%).

L'enquesta constava de **50 preguntes**, de les quals 40 eren tancades, i 10 obertes. Amb relació a aquestes preguntes obertes es van obtenir en alguns casos fins a 200 comentaris, on les col·legiades expressaven la seva opinió.

El mètode utilitzat pel Col·legi per dur a terme l'enquesta ha estat a través de l'aplicació *Encuestafacil*.

2. Dades professionals

El perfil de les persones que han contestat l'enquesta és: **dona**, d'entre **30 i 54 anys**, i amb un predomini de **l'experiència professional de 21 a 31 anys**.

La gran majoria d'aquest col·lectiu, un **95%**, **està en actiu** actualment, i treballa a **l'administració pública (60%)**, a l'àmbit de serveis socials bàsics o als serveis de salut, així com en entitats privades d'iniciativa social.

Cal destacar també que **25** persones de les entrevistades exerceixen com a **supervisores**.

3. L'estat de la supervisió

Un **66%** de les col·legiades consultades manifesten que **han realitzat supervisió** al llarg de la seva vida laboral. Mentre que un 34% no s'ha supervisat mai.

La gran majoria de les professionals col·legiades coneixen els beneficis de la supervisió. El fet que la Institució on es treballa no faciliti aquests espais és el motiu principal que manifesten per a no supervisar-se.

3.1. Anys supervisats

La gran majoria de les enquestades, un 67%, manifesten haver-se supervisat entre 6 i 10 anys. El 23% ho han fet més enllà dels 10 o 20 anys.

Per tant, veiem que les professionals utilitzen la supervisió durant una llarga etapa professional, però no durant tota la seva trajectòria laboral.

3.2. Motius per supervisar-se

Les respostes més significatives que motiven la supervisió són: **la millora professional i la formació, la millora de la qualitat de la feina, l'autocura professional i poder compartir les dificultats amb altres professionals de l'equip o amb altres treballadores socials.**

Algunes col·legiades afirmen que se senten motivades per fer supervisió perquè és un espai d'oxigenació, perquè permet tenir més alternatives al pla de treball en casos complexos i et dona l'oportunitat d'aprendre metodologies, estratègies i el saber d'altres professionals. En d'altres casos, consideren un motiu important supervisar-se com a exercici de responsabilitat amb les persones que atenen i acompanyen.

3.3. Tipus de supervisió

La majoria de les col·legiades enquestades realitzen la supervisió amb el seu equip de treball. D'altres la realitzen també en grup, però amb professionals d'equips diferents. La supervisió individual només la realitzen un 15% de les enquestades.

La supervisió es proposa, o bé des de la Institució on es treballa o bé per iniciativa i interès de l'equip professional mateix. Totes dues opcions tenen un percentatge similar, el 50% cadascuna.

3.4. Característiques i metodologia de la supervisió

La supervisió té un **caràcter voluntari en un 60%** de les respostes, davant d'un 40% que manifesten que és obligatori.

Amb relació a la freqüència, la gran majoria realitza supervisions mensuals (un 80%) i les sessions tenen una durada d'una hora i mitja o de dues hores.

Metodològicament la supervisió està orientada prioritàriament a tractar els temes següents: supervisió de casos (un 89%), supervisió sobre l'organització d'equip o de treball en grups, i per últim, també es treballen aspectes relacionals i emocionals.

En un 60% del casos el material a supervisar es prepara amb anterioritat. La resta, es treballa amb el relat que emergeix en el moment de la sessió.

El nombre de professionals participants a les sessions acostuma a ser de 6 a 15 persones.

Amb relació a la participació en les sessions de supervisió de **la coordinadora**, les col·legiades han contestat per igual: en un 50% dels casos sí que hi assisteix sempre i, en canvi, en un 50% no.

La gran majoria de les col·legiades (un 70%) han mostrat el seu acord en l'assistència de la seva coordinadora a les sessions. Les respostes més rellevants han estat la implicació de la coordinadora en la dinàmica de l'equip, que ajuda a sensibilitzar en el treball social i a comprendre la professió. La participació de la coordinadora també permet més apropament i coneixement entre l'equip i ella, i la seva participació enriqueix professionalment i permet expressar les dificultats en les quals es troben les professionals. També millora la qualitat del servei, aporta una visió imprescindible i escolta de primera mà les inquietuds de l'equip, té una visió global de les situacions, i sovint orienta en relació als casos, i permet treballar aspectes de l'equip i de la coordinació.

D'altra banda, també hi ha hagut col·legiades que prefereixen que la coordinadora no estigui present a les supervisions. Alguns dels motius expressats han estat per manca de llibertat d'expressió o per desconfiança en l'ús de la informació.

3.5. Formació professional de la supervisora

Un **46% de les supervidores son psicòlogues**, i un **43% són treballadores socials**. La resta de supervidores provenen de l'educació social o de la pedagogia.

3.6. Relació teoria i pràctica en les supervisions

Els aspectes teòrics i metodològics del treball social es tenen en compte per part dels 68% de les supervidores, independentment de la seva formació professional. És a dir, que la gran majoria de les professionals de la supervisió han incorporat l'especificitat de la nostra professió en els espais de supervisió, independentment de la seva professió de base.

4. Valoració de l'espai de supervisió

El 95% el valoren com un **espai positiu**, i que ha estat satisfactori, o molt satisfactori per a la seva pràctica professional.

En relació a la utilitat de la supervisió, un 83% la valoren útil o molt útil.

En relació als motius que tenen per valorar de forma positiva o negativa l'espai de supervisió, destaquem que fins a 200 persones s'han expressat amb respostes obertes.

Algunes de les quals han estat les següents:

4. 1. Aspectes de satisfacció

Davant la multiplicitat de respostes, s'han agrupat els **motius de satisfacció** en 4 ítems:

La Supervisió com a espai de reflexió

La supervisió pot esdevenir un espai de reflexió, alhora que ofereix suport emocional i aporta nous elements per a la millora de la intervenció professional.

Un 43% de les respostes posa èmfasi en el fet que la supervisió és un espai que permet reflexionar, aturar-se i pensar. I descriuen la supervisió com un espai d'anàlisi que permet ampliar la mirada.

Les supervisades incideixen en què la mirada creix des de dues vessants diferents:

- Amb les aportacions dels companys, amb qui en el dia a dia no poden aturar-se a parlar
- Amb la mirada de la supervisora que permet observar des d'una perspectiva externa l'entorn diari de les professionals.

La Supervisió com a espai per a la millora i l'aprenentatge

El 24,5% de les col·legiades consultades reconeixen que la supervisió permet millorar la qualitat de la intervenció amb la incorporació de noves eines, de revisió metodològica, i d'altres. També destaquen la supervisió com espai d'aprenentatge.

La satisfacció en supervisió també va associada al fet de compartir coneixements i pel suport emocional rebut.

La Supervisió com a espai de construcció relacional d'equip

En tot cas, la supervisió es percep també com un espai que permet millorar la cohesió i el treball d'equip (un 10,5% de les respostes). Així doncs, aquest espai té un doble benefici: el professional com a individu que intervé i actua, però també els mateixos equips de treball, que poden sostenir una bona part de la intervenció social.

La cura professional en l'espai de supervisió

Més d'un 71% de les col·legiades consultades han manifestat que han sortit enfortides de l'espai de supervisió i un 54% també reconeixen sentir-se més valorades professionalment. L'apoderament del professional i la definició del rol en l'espai de supervisió són considerats també com a elements de satisfacció. Els beneficis psicosocials de la supervisió són posats en valor, i parlen de la supervisió com a espais de cura i suport emocional (un 19%).

4. 2. Aspectes d'insatisfacció

Principalment, els motius d'insatisfacció amb la supervisió que les professionals expressen són que la supervisió no assoleix les expectatives i/o resultats esperats, el moment inadequat de l'equip o l'absència d'aportacions teòriques per part del supervisor.

Una part de les col·legiades han manifestat que s'han sentit qüestionades o avaluades amb relació a la seva tasca professional.

Poques persones manifesten decepció sobre la supervisió, i les que ho fan, ho atribueixen al desenvolupament del rol per part de la supervisora.

També hi ha hagut persones que han expressat la seva queixa en relació a la poca importància que se li dona a la supervisió des de la institució on treballen. Altres expressen que voldrien augmentar la freqüència de les sessions, donat que les troben insuficients. I finalment, demanen rotació de les supervidores quan ja porten anys dins el mateix equip.

5. Prospecció de futur

5.1. Què ha d'aportar la supervisió?

La majoria de les col·legiades consultades creuen que la supervisió ha de ser un **espai de reflexió, d'intercanvi d'experiències, dubtes i malestars**. Que ha de generar i obrir nous contextos i enfocaments des de la pràctica.

També pensen que ha de ser un espai on es pugui articular aspectes de procediments emocionals/relacionals de les situacions que viuen. Així com ser un estímul del pensament i de la iniciativa professional i afavorir l'acompanyament, el suport i la contenció emocional. D'altres col·legiades van expressar que entenen la supervisió com un **espai de cura del professional i de l'equip**, on s'articula teoria i pràctica, alhora que les ajuda a la construcció de la identitat professional.

Gairebé el 100% de les professionals consultades creuen que **la supervisió és necessària** per a l'exercici del seu rol. Els motius que han expressat són de molta riquesa i varietat. A continuació es recullen els més significatius:

- Per l'autocura i suport emocional¹
- Per la revisió de la pràctica i l'aplicació metodològica
- Per la millora assistencial i el desenvolupament del pensament
- Per transcendir l'acció i pensar sobre la tasca i les decisions que es prenen
- Per les conseqüències ètiques de les persones ateses i també dels mateixos professionals.

La qualitat assistencial es manifesta molt lligada a la revisió de procediments, metodologies i tècniques. Per això, afirmen que és necessari mantenir espais de reflexió que permetin expressar l'estat de les situacions que viuen: tant dels professionals com dels usuaris.

Una idea clau és que la **supervisió permet la prevenció de situacions de repetició i estereotipades** en la intervenció social, tant en la tasca, com en l'experiència del professional i en conseqüència en els equips de treball.

5.2. Formació del professional supervisor

Si bé no es considera imprescindible la titulació de treball social per supervisar els professionals de serveis socials, la gran majoria estimen que el fet d'estar titulat en Treball Social i conèixer aquest àmbit afavoreix una millor identificació professional i creuen que es dona una millor comprensió de la tasca que es realitza.

Cal destacar que una majoria de respostes apel·len a la necessitat de conèixer l'àmbit de treball dels Serveis Socials però també es reconeix que és positiu i útil disposar d'altres coneixements per poder fer una bona anàlisi de les intervencions.

¹L' autocura i suport emocional (expressat en un 59% de les respostes) es manifesten com a sinònims tot i que la *cura* es refereix més a prevenir estrès , desgast, pressió assistencial i *el suport emocional* a poder reconèixer les situacions de transferència del dolor de l'altre, de quedar afectat per les situacions observades i reconèixer la incertesa viscuda.

5.3. Aspectes a millorar

La majoria de col·legiades consultades, un 41%, creuen que s'hauria de **millorar la metodologia de les sessions de treball** i en un 39% **la participació** de qui assisteix. En un percentatge inferior, manifesten que caldria millorar el clima generat en la sessió, i l'espai físic on es desenvolupa la supervisió.

Amb relació a d'altres factors que s'haurien de millorar destaquen l'increment de la **freqüència** de les sessions (quan aquestes es realitzen en una periodicitat de dos mesos). També demanen millorar la **metodologia**, que sigui més dinàmica i innovadora, així com millorar la **comunicació**, l'escolta activa i les dinàmiques de grup.

En algun cas descriuen la falta de compromís de les participants supervisades per absències continuades i reclamen que es portin els casos a supervisar més treballats.

5.4. Disponibilitat en relació a ser supervisat

L'enquesta ha revelat que un 63% de les entrevistades estaria disposada a buscar-la pel seu compte en el cas que la institució on treballa no l'oferís. En canvi, quan es demana si estarien disposades a pagar-la, un 39% manifesta que sí, enfront d'un 61% que expressa que no.

5.5. El col·legi professional i la supervisió

El 67 % de les col·legiades preguntades demana la creació per part del Col·legi de grups de supervisió. De manera molt destacada, un 51% demana suport econòmic al Col·legi per poder fer-ne. També es sol·licita que el Col·legi cedeixi espais per la supervisió individual, en un 42%, i, finalment, es posa de manifest en un 37 % que es necessiten espais de consulta i assessorament, previs a una supervisió.

6. Aportacions de les col·legiades

L'última pregunta de l'enquesta era oberta, per tal de recollir altres aspectes que les col·legiades volguessin aportar en relació a la supervisió. En aquest sentit trobem propostes que poden ajudar a orientar les accions del Col·legi vers la supervisió:

Accions per actuar amb les col·legiades

Seria important que la supervisió es pogués gaudir de manera gratuïta o molt reduïda econòmicament com un servei a la col·legiatura (un 21,4%). Es refereixen majoritàriament a la supervisió individual, donat que la grupal es realitza moltes vegades a la institució on es treballa.

Sembla que assumir el cost de la supervisió a títol personal, esdevé per a les professionals com un factor que incideix en la decisió de no realitzar-la.

Altres aportacions van ser la demanda de supervisió que fan les coordinadores, en relació a l'especificitat del seu rol, i també la formació de supervisoros amb experiència en àmbits concrets.

Accions per promoure en l'acció exterior

Es demana al Col·legi que defensi i promogui la supervisió dins de les institucions, com a eina bàsica de cura i professionalitat (un 23,8%).

També, que defensi i posi en valor aquest espai per tal que es consideri necessari dins la pràctica professional i dins les institucions de l'administració i altres sectors (privat i tercer sector).

Accions per equilibrar en el conjunt del territori

Com a tercer punt important, es mostra la dificultat d'accedir a aquest servei en els territoris més allunyats de la seu de Barcelona (un 11,9%). La proposta és poder fer accessible la supervisió indiferentment del territori on es treballi.

7. Conclusions

La supervisió és un tema que desperta un interès important per a les professionals col·legiades. La bona participació en l'enquesta ens mostra l'alt valor que la supervisió professional genera, i molt especialment, en les professionals de llarga trajectòria.

Més de la meitat de les participants s'han supervisat al llarg de la seva vida professional, tot i que no està incorporada en tota la seva trajectòria laboral.

Les professionals que no se supervisen, ho farien si l'espai de supervisió s'oferís durant l'horari laboral i finançat per la institució on treballen. Per tant, podríem deduir que la manca de finançament no ha permès implementar la supervisió de forma generalitzada a tots els serveis socials.

Hi ha un consens unànime en valorar la supervisió com a **espai necessari per a la professió del Treball Social**. Majoritàriament, les treballadores socials estan satisfetes amb l'espai de supervisió i el consideren un espai molt útil per a l'exercici de la professió. Malgrat tot, hi ha alguns arguments que s'han recollit en relació als motius d'insatisfacció: principalment, segons les enquestades, la intermitència en la participació per part de membres dels equips i la manca de compromís són dos aspectes que creen insatisfacció en l'espai de supervisió, aspectes en els quals caldria reflexionar en un futur.

Les professionals manifesten conèixer els efectes que té la supervisió. Posant en primer lloc **l'espai de reflexió, l'intercanvi d'experiències, dubtes i malestars** que possibilita la supervisió. També reconeixen que la supervisió és una ajuda en la revisió de la pràctica, en l'aplicació metodològica i en la millora de la qualitat assistencial, sense oblidar que dona suport a la necessitat de la cura professional.

Per tant, el fet que un 34% de les col·legiades enquestades no s'hagi supervisat mai és una dada que caldria explorar i aprofundir. Què està passant? Se'ns obren diferents interrogants al respecte :

- La pressió assistencial no permet pensar? Ens costa parar i necessitem actuar?
No hi ha temps?

- No hi ha un reconeixement des de les pròpies institucions i no es promou de forma suficient?
- Què passa amb el tercer sector? Estan inclosos aquests espais de reflexió?
- Hi ha altres camps com el *mindfulness* o el *coaching* que estan substituint aquests espais? Ho fan de manera adequada?
- La burocràcia impedeix la necessitat de supervisió?
- L'externalització dels serveis socials hi té a veure?
- Les condicions laborals precàries no faciliten aquests espais?
- Hi ha por a supervisar-se?
- Per què els professionals no opten més per la supervisió individual?
- Les professionals que treballen en equips on no hi ha cap altra treballadora social tenen més dificultat per accedir a l'espai de supervisió?
- Creiem que la supervisió hauria de ser un espai obligatori dins els equips de treball? Què passa quan un professional sent que és obligatori?

Els resultats de l'enquesta ens mostren que en un 60% la supervisió és voluntària i en un 40% és obligatòria. Això ens fa pensar en quines són les vivències i les emocions dels professionals que senten que un espai de cura és obligatori . En tot cas, caldria clarificar de quina manera, com i perquè les professionals arriben als espais de supervisió .

Des del nostre punt de vista, no tenir espais per a aturar-nos i reflexionar suposa un perjudici pel professional que exerceix la seva tasca i per la població atesa.

Cal destacar que moltes professionals veuen en la supervisió una garantia per a un exercici responsable del treball social. Però també, una pràctica que permet tenir cura del propi professional, de l'equip i dels usuaris.

L'assistència de la coordinadora a l'espai de supervisió és majoritàriament un punt fort per reforçar el vincle entre l'equip i la institució.

La supervisió de caire individual està poc practicada per les professionals (15%). Seria interessant explorar en quins moments opten per realitzar-la i quins són els motius per decidir aquesta modalitat. Possiblement respongui a una decisió molt personal i en relació a la situació laboral.

La majoria de supervidores de l'àmbit de serveis socials són treballadores socials o psicòlogues, fet que afavoreix una millor identificació professional. Conèixer l'àmbit de serveis socials i les seves estructures i funcionament facilita la comprensió de la tasca que es realitza, segons les persones enquestades.

De les propostes realitzades en la darrera pregunta oberta "De quina manera creus que el Col·legi professional pot respondre a les teves necessitats de Supervisió?", la majoria de professionals han manifestat la voluntat de continuar creant espais de reflexió, assessorament i supervisió dins del propi col·legi professional o dins el mateix espai laboral.

S'ha de tenir en compte que l'enquesta es va realitzar durant el darrer trimestre de l'any 2016 . Des d'aquell moment, algunes de les inquietuds ja s'estan recollint i posant en marxa des del TSCAT com una aposta institucional per a la visibilitat de l'Espai de Supervisió i per apropar-lo a les professionals.

Finalment, cal dir que amb aquest document volem aportar reflexió, treball i projecció al futur, a un espai tècnic que considerem tan imprescindible com inherent en l'exercici del treball social: la supervisió.