



SUPERVISIÓ I ÈTICA EN L'ACCIÓ SOCIAL

Dins del programa de Càpsules del CEESC, el passat dimecres 19 de juny vam organitzar la Càpsula “Supervisió i ètica en l’acció social”, promoguda pel Comitè d’Ètica del CEESC en què la **Carmina Puig**, professora del DAFITS de la Universitat Rovira i Virgili, i en **Jesús Vilar**, professor titular de la Facultat d’Educació Social i Treball Social Pere Tarrés -URL- i coordinador del Comitè d’ètica del CEESC, ens van ajudar a reflexionar conjuntament sobre l’ètica i la supervisió en l’acció social i sobre els punts de trobada en la gestió per part dels professionals de la seva intervenció.

La Carmina Puig va situar la supervisió dins l’àmbit de la formació dels professionals. Actualment l’article 45 de mesures de suport i protecció de la *Llei 12/2007 d’11 d’octubre de Serveis Socials* diu que les administracions responsables del sistema públic de serveis socials han de garantir

als professionals la supervisió, el suport tècnic i la formació permanent.

La supervisió és l’anàlisi de la pràctica professional dels treballadors d’àmbits psicosocials, realitzada per un supervisor extern a la institució que ajuda a contrastar els marcs teòrics. No és un espai de control, sinó de revisió reflexiva de les intervencions socials.

La Carmina Puig entén la supervisió com un procés que pot desenvolupar-se tant en l’exercici professional com en la formació acadèmica o continuada i que té com a objectiu reflexionar i revisar sobre el quefer professional i els sentiments que acompanyen l’activitat. La supervisió és un espai que es caracteritza per ser un àmbit de reflexió sistemàtica, se centra en els aprenentatges des de l’experiència acumulada amb la finalitat de millorar-la.

La reflexió ètica s'inicia en el moment que s'ha de definir l'horitzó ètic d'una activitat, però especialment s'activa quan no hi ha norma, quan la norma no ens serveix o quan considerem que la norma és injusta.

La supervisió possibilita que puguin ser reconeguts problemes i experiències doloroses que els professionals han sentit en la pràctica de la seva feina. Així mateix, ajuda els professionals en la mesura que conté, aborda i possibilita l'elaboració de dificultats de forma cooperativa i té efectes sobre la tasca de l'equip ja que el supervisor ha de fomentar la qualitat i la competència professional, i facilitar l'exploració i la reflexió sobre les diverses tasques professionals amb els usuaris, col·legues o en l'organització.

Es tracta que els professionals aprenguin a desenvolupar la seva competència i forma part de la cura que es pot procurar als professionals; ara bé, aclareix que la supervisió no és una vacuna preventiva de conflictes ni de malestars. De totes maneres facilita els processos de treball interns, clarifica tasques i funcions dels diferents interventors socials, ajuda en la planificació i en l'avaluació de programes. El grau de satisfacció dels professionals que participen en espais de supervisió és molt alt.

Assenyala com a reptes de futur d'aquests espais:

- Avaluar els efectes que la supervisió té sobre les persones ateses.
- Implementar la supervisió dins els convenis amb l'administració del la mateixa manera que la formació continuada.

En Jesús Vilar situa l'ètica més enllà de la norma. La reflexió ètica s'inicia en el moment que s'ha de definir l'horitzó ètic d'una activitat, però especialment s'activa quan no hi ha norma, quan la norma no ens serveix o quan considerem que la norma és injusta.

La complexitat dels diferents escenaris d'intervenció és el reflex de la complexitat del món actual; sovint la realitat va més enllà del que està previst en els diferents marcs normatius. La tasca dels

educadors i les educadores socials en tant que treballem amb persones, amb els seus conflictes, situacions personals i problemàtiques diverses, es desenvolupa en un marc d'incertesa. Sovint en diferents situacions de la pràctica professional apareixen problemes o conflictes ètics davant dels quals no sabem què fer i tenim la sensació que qualsevol solució serà imperfecta.

Cal acceptar els conflictes i els problemes com un fet inherent a la professió. Aquesta situació complexa sempre serà present però podem mirar d'avançar-nos a les situacions i dotar-nos d'eines i instruments que ens facilitin abordar aquests tipus de conflictes ètics. Mirar d'establir criteris de bona praxi i orientacions tècniques que permetin als professionals anticipar-se a potencials situacions de conflicte. I, en el cas de no poder anticipar el conflicte, disposar d'estructures professionals i d'un mètode sistematitzat que possibiliti la deliberació per tal de construir la resposta més adequada a aquella situació concreta.

Les professions socioeducatives han portat implícitament la idea de *vocació* per fer referència a una manera específica de fer que inclou tot un seguit d'actituds personals vinculades a la sol·licitud i a l'interès per l'altre. La "vocació" s'ha vinculat tradicionalment a una mena de "do natural" quasi màgic que no tothom té i que es diferencia de la capacitat tècnica. L'errònia separació entre *vocació* i *capacitació tècnica* ha servit per justificar, en nom de l'eficàcia tècnica, estils de treball poc adequats, sempre que qui els hagi manifestat hagi demostrat un coneixement tècnic sòlid, com si això últim fos el que realment compta per ser un bon professional. A la vegada, ha servit també per justificar pràctiques poc reeixides i fins i tot errònies en nom de l'actitud vocacional. És imprescindible entendre que una bona professionalitat és aquella que integra harmònicament la vocació entesa com la voluntat de servei i el rigor tècnic i científic que aporta el coneixement.

Les recerques actuals mostren que a la professió encara predomina el treball solitari basat en la intuïció i l'experiència personal i es concep amb naturalitat que un conflicte ètic l'ha de resoldre la persona que l'experimenta com si fos un problema personal o privat. Aquesta gestió del conflicte excessivament basada en la percepció subjectiva més enllà de la injustícia que pot provocar aquesta arbitrarietat, és una font d'estrès i esgotament moral.

Tot i això, progressivament s'han anat creant diferents òrgans consultius, comitès d'ètica i espais de reflexió per tal de traslladar aquest conflicte que es viu subjectivament a una esfera pública, col·lectiva i, sobretot, amb una gestió més sistematitzada, imparcial i justa, i que pretenen ajudar a tractar aquests conflictes per tal que el professional no els hagi de resoldre tot sol. El pas a aquesta construcció objectivada requereix suports i assessoraments especialitzats (es pot entendre com a assessorament o com a supervisió externa).

Per concloure, en Jesús explica que entén la supervisió com un espai de reflexió estructurada on poden aflorar moltes de les situacions estressants, algunes de caràcter ètic i generadores de malestar moral o d'estrès moral, i la diferència de la supervisió ètica, que és un espai de revisió, orientació de conflictes ètics i recomanació de pautes gestió, i de l'auditoria ètica que és el seguiment de la integritat ètica de la institució (coherència interna en els principis).

En el debat amb el públic assistent a la Càpsula van sortir alguns interrogants com ara com fer de l'espai de supervisió un espai segur i de confidencialitat total per als professionals que exposen les seves situacions professionals; "com t'exposes sense exposar-te"? Per la Carmina Puig sempre hi ha quelcom d'exposició, per això la confidencialitat que es pacta en els grups de supervisió s'ha de garantir i s'ha de protegir.

També es posa sobre la taula que no tots els professionals tenen la possibilitat de rebre supervisió de la seva feina. Es planteja que

majoritàriament la reben professionals de l'àmbit públic; a l'àmbit concertat no sempre és possible ni s'inclou dins de les hores de formació de l'empresa. Tanmateix, entre els assistents s'exposen experiències de supervisió de l'àmbit concertat i es posa de manifest que en els serveis públics tampoc no és un tema homogeneïtzat perquè no es té la percepció que sigui igual de present en els equips de serveis socials bàsics com en un centre obert, tot i que en ambdós casos són Serveis Socials Bàsics del sistema de serveis socials.

Sobre l'obligatorietat de participar en els espais de supervisió, l'estudi sobre l'estat de la supervisió als SSB de Catalunya realitzat per part del Departament de Treball Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya ens indica que hi ha una gran diferència de criteris. La meitat de les persones consultades estan a favor de l'obligatorietat i l'altra meitat, en contra.

No existeix un únic model de supervisió i cal avançar en la formació específica per a supervidores i supervisors.

Per acabar, els facilitadors conclouen dient que per fer front a situacions d'incertesa que afecten la vida dels altres es necessiten suports; si els professionals es cremen, el malestar pot arribar a les persones que atenen. L'ètica pot ser un dels elements que ens ajudin a moure'ns en un entorn professional complex i de gran autoexigència, i la supervisió pot ajudar els professionals a fer-se bones preguntes sobre la seva pràctica professional.

A la Càpsula no vam poder aprofundir en altres temes com, per exemple, en l'ètica de la supervisió, donat que tal i com es va plantejar existeixen diferents maneres d'entendre i fer supervisió. Segur que tindrem oportunitat de fer-ho en altres espais. ●

Per poder conèixer l'estat de la supervisió en els diferents serveis on treballen educadors socials, estem preparant un breu enquesta que podreu contestar a partir del setembre (la trobareu al web del CEESC) i de la qual en coneixereu els resultats durant el 2 d'octubre, Dia Internacional de l'Educació Social, que enguany el centrarem en l'autocura dels professionals.