

## *Supervisar un equipo de servicios sociales, mediante gamificación y dinámicas sistémicas*

### *El caso de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valls (Alt Camp, Tarragona)*

**Supervise a social services team, through gamification and systemic Dynamics: The case of the City Council of Valls (Alt Camp – Tarragona)**

165

**Jordi Baiget Piquè, educador social**

#### **Resumen**

*La propuesta parte del trabajo realizado durante casi tres años de Trabajo en sesiones mensuales con un Departamento / Equipo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valls (Alt Camp-Tarragona), donde se acordó que en las sesiones donde se supervisarán casos, solo estarían presentes los técnicos del SBASP; y en las otras sesiones el resto de técnicos y administrativos del Departamento.*

*La supervisión es un espacio y una inversión de tiempo donde los profesionales de Servicios Sociales y otros colectivos de ayuda, tenemos la oportunidad de reflexionar entorno a nuestra praxis y función.*

*La sesión siempre es participativa y en base a la experiencia (y vivencia) utilizando principalmente mitologías y acciones derivadas de la “gamificación” donde el pensamiento divergente, las aportaciones y el análisis de los temas van a generar respuestas a tiempo real y siempre de forma constructiva.*

*El espacio de supervisión, con herramientas y sinergias sistémicas acordadas entre todos los participantes, donde la reflexión, la comunicación, la experiencia y el análisis puede generar respuestas que faciliten la acción e intervención social en el día a día.*

**Palabras clave:** Supervisión, espacio de reflexión, espacio proactivo, cuidar al profesional, reducir el malestar, construir espacios saludables de bienestar.

#### **Abstract**

*The proposal is based on the work carried out in these almost three years of work in monthly sessions with a Department / Team of Social Services of the City Council of Valls, Tarragona., where it was agreed that in the sessions where cases were supervised, only the SBASP technicians; and in the other sessions the rest of the technicians and administrative staff of the Department.*



*Supervision is a space and an investment of time where Social Services professionals and other aid groups have the opportunity to reflect on our practice and function.*

*The session is always participatory and based on experience, mainly using mythologies and actions derived from "gamification" where divergent thinking, contributions and analysis of the issues will generate responses in real time and always in a timely manner. constructive.*

*The supervision space, with tools and systemic synergies agreed between all participants, where reflection, communication, experience and analysis can generate responses that facilitate action and social intervention on a day-to-day basis.*

*Keywords: Supervision, space for reflection, proactive space, take care of the professional, reduce ill-being, build healthy spaces for well-being,....*

**Keywords:** Supervision, space for reflection, proactive space, take care of the professional, reduce discomfort, build healthy spaces for well-being.

*Contribución aceptada por el Comité Científico del VIII Congreso de Educación Social*

## Introducción

La supervisión es un espacio donde los profesionales tenemos la oportunidad de utilizar una herramienta que va más allá de la simple gestión de nuestro entorno laboral y profesional; porque se da a tiempo vital para poder aprender, al mismo tiempo que se nos ofrece un soporte técnico que nos permite entrar en creer más en nosotros, en lo que hacemos y como lo hacemos; para así empoderarnos y reafirmarnos para consolidar nuestro Trabajo y encargo socioprofesional

## Descripción de la propuesta /experiencia

Dinamizar y conducir un espacio de supervisión, con herramientas y sinergias pactadas con todos las/los participantes (miembros de un Equipo y Departamento de Servicios Sociales) del Ayuntamiento de Valls y agregados, donde viven más de 25.000 habitantes, espacio en el que la reflexión, la comunicación, la experiencia y el análisis genera respuestas que faciliten la acción e intervención social en el día a día.

Las sesiones de trabajo participativas y experienciales utilizando metodologías derivadas de la “gamificación” donde el pensamiento divergente, las aportaciones y el análisis de los temas propuesto, generen respuestas como equipo a tiempo real y de forma constructiva.

La línea de trabajo parte de tres ámbitos del ser humano: el lenguaje, el cuerpo y las emociones; buscando desde allí, una coherencia que facilite el empoderamiento en su manera de ser en el día a día y permitiendo poder alcanzar mejor y con éxito las metas y objetivos del equipo.

Las estructuras y dinámicas que se realizan en las sesiones se pactan y determinan priorizando los temas y casos a trabajar, pero atendiendo las situaciones y casos urgentes, que en muchas ocasiones requieren, dado su impacto en el equipo, una atención y abordaje para poder trabajar el bienestar y las preocupaciones de este.

Esta base nos permite poder atender y potenciar aquellas circunstancias y situaciones, de una forma más específica, destinando el tiempo pertinente dentro de la sesión.

Respetando la premisa de que todas las personas que participen de las sesiones, lo hagan de forma libre, aportando desde sus fortalezas, capacidades, valores, ....en común para construir la tendencia identificativa del equipo de trabajo.

Intentando, si se requiere, aportar herramientas y dinámicas de última generación que faciliten profesionalmente el abordaje de las situaciones técnicas, para poder consolidar la confianza, el autoestima, y el liderazgo como parte esencial del motor de cambio que generan en los procesos de acompañamiento con las personas, familias, grupos y/o comunidades con las que trabajamos, así, como explorar nuevas herramientas para facilitar la toma de decisiones.

Esta línea de trabajo que plantea parte de tres ámbitos del ser humano: el lenguaje, el cuerpo y las emociones; buscando desde ahí, una coherencia que faciliten el empoderamiento con tu manera de ser en el día a día, permitiéndonos conseguir mayor nuestros objetivos, éxitos y metas tanto individualmente como en equipo.

## La experiencia en sí

### *La supervisión, más que una herramienta*

Qué decir y explicar como educador social, más allá de ser una gran oportunidad para reivindicar un trabajo hecho a medida para los educadores y educadores sociales, y para hacernos ver y sentir como colectivo profesional en un territorio y en un ámbito donde se nos tiene olvidados y en un rincón.

Creo fielmente que la supervisión es un espacio y una inversión de tiempo donde los profesionales de Servicios Sociales y otros colectivos de ayuda, tenemos la oportunidad de reflexionar entorno a nuestra praxis y función.

Los que hemos disfrutado y trabajado con ello, sabemos que tener o hacer supervisión va más allá de disponer de un espacio y de una herramienta, dentro o fuera de nuestro Trabajo, que incide en el análisis del día a día, ya que nos ayuda a reforzar y cuidar de nuestra parte emocional, para así desarrollar mayor nuestra praxis y encargo laboral.

Nos facilita creer más en lo que hacemos (la autoestima profesional) y de cómo hacerlo (la praxis pedagógica), para así mantener esa mirada reparadora y para el empoderamiento necesario para reafirmamos socio profesionalmente. Además, tiene una repercusión constructiva y positiva de nuestro entorno inmediato, tanto social como profesional.

Cuanto más avanzamos, la supervisión deviene en nuestras agendas profesionales un trago de aire fresco, un motor de cambios; nos permite mantener esa mirada limpia y sin prejuicios, manteniendo el valor de la mente abierta y nos aporta luz (innovando, con la transparencia, la confianza, la organización, etc.) que nos permite saber desaprender, para volver a aprender, buscando respuestas, construyendo y reflexionando tanto de forma individual, como grupal (el equipo) sobre nuestro papel, encargo y función.

Poder dedicar e invertir periódicamente un espacio de tiempo a la supervisión se da como uno de los mejores recursos profesionales y de soporte técnico de que disponemos hoy en día en el trabajo socioeducativo (en los diferentes ámbitos y campos de intervención).

### ***El educador y la educadora social como supervisores***

Sigo creyendo que el educador/a sociales, en esencia, el perfil profesional idóneo para dinamizar y conducir estos espacios de supervisión, porque disponemos “de serie” de las herramientas metodológicas que lo posibilitan: la reflexión, la comunicación, la asertividad, la empatía, el vínculo, el respeto, la participación, etc. En estos espacios, el análisis puede generar respuestas que faciliten y optimicen la acción y la intervención social en el día a día, generando sinergias cooperantes dentro del equipo y/o del Servicio donde desarrollamos nuestro trabajo.

Realizar una sesión de trabajo/supervisión con tu equipo, donde todos puedan hablar libremente, ayuda a reflexionar y a evaluar como se dan los abordajes, todos pueden aportar dentro de un espacio que permite el pensamiento divergente y donde se permite realizar análisis de los temas propuestos puedan generar respuestas como equipo a tiempo real y de forma constructiva y cooperativa.

Yo me inicié en el mundo de la supervisión desde un espacio externo y a cargo de mi bolsillo, para luego disponer, desde hace pocos años, de un espacio periódico dentro del horario laboral, como equipo de servicios sociales de atención primaria, y gracias a la implementación de convenios de colaboración entre la administración y el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales.

Si hoy disponemos de este espacio de supervisión, tengo que hacer mención a que todos los participantes lo hacen de forma libre, para garantizar que sus aportaciones, dudas o intervenciones no se vean juzgadas o criticadas, y donde las fortalezas, capacidades, habilidades, etc. faltan los cimientos y base a construir puentes entre los valores, los objetivos comunes de que disponemos como equipo.

### ***Líneas de trabajo, objetivos y beneficios de la supervisión***

Las líneas de trabajo que surgen de la dinamización de estos espacios de supervisión como educadores sociales pueden traducir en tres ámbitos de acción del ser humano: el lenguaje, el cuerpo y las emociones; buscando desde allí una coherencia que facilite el empoderamiento con su manera de ser, y en el día a día, para poder conseguir mayor y con éxito las metas y objetivos de nuestro equipo.

Uno de los objetivos que tiene la supervisión es capacitar a los profesionales para buscar y valorar estos espacios de reflexión, conocer técnicas, metodologías y sinergias terapéuticas (que provoquen y generen cambios positivos en las personas) desde el sentir y vivir las emociones, y que cada profesional pueda encontrar su mirada, para reparar.

Otro de los objetivos es que como equipo se busquen y determinen cuáles son sus valores comunes para crear y diseñar nuevas estrategias de trabajo y de atención individualizada o grupal que faciliten el acompañamiento de las personas con las que trabajamos, y así puedan diseñar sus planes de mejora y/o de trabajo, lejos del intrusismo y/o el conductismo que se

sigue des de la mayoría de técnicos y Servicios del campo social. De esta manera garantizaremos y mejoraremos las capacidades de las personas con las que trabajamos.

Al mismo tiempo que mejoraremos las capacidades y habilidades de los profesionales para optimizar, planificar i reorganizar los Servicios, , el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

Otros objetivos y beneficios de la supervisión son la motivación de los equipos; pues fomentan la capacidad creativa e imaginativa para poder innovar y crear ambientes lúdicos y de construcción; siendo un medio de expresión libre; potenciando el vínculo y la cooperación; además de fomentar el compañerismo, la disciplina y el cooperativismo; promoviendo la creatividad artística individual y grupal (donde la libertad favorece vencer a la timidez, mostrando y valorando el trabajo de los compañeros/as); elevando el autoestima y las habilidades personales del grupo; potenciando y fomentando el liderazgo social entre los participantes de las sesiones, así como incorporar el humor como un elemento más, como una herramienta terapéutica (como técnica) de Trabajo y de actitud profesional.

También hemos de entender la supervisión como una vacuna del síndrome del agotamiento profesional, porque fortalece la micro red, ayuda a hacer base en equipo, i así aleja la sensación de soledad, diluyendo el impacto de los conflictos en nuestro día a día, que frecuentemente nos vuelcan a un agotamiento emocional.

También se puede entender la supervisión, como un espacio formativo, ya que pueden surgir experiencias, metodologías y dinámicas que faciliten la intervención de las situaciones profesionales y que estas ayuden al equipo a consolidar la confianza, el autoestima i el liderazgo como parte esencial del acompañamiento de las personas, familias, grupos y/o comunidades con las que trabajamos.

### ***La función de los colegios profesionales***

Es primordial el papel de nuestro colegio profesional a la hora de poder determinar y liderar la supervisión como un espacio de protección y auto cura para los profesionales. Des de estos espacios, el profesional se posiciona dentro de su equipo y de las organizaciones donde trabaja, para gestionar mayor el encargo social, la cooperación y colaboración dentro del equipo y poder hacer un análisis del poder y del liderazgo.

Haré una mención especial, para que se promuevan espacios proactivos dentro de las agendas profesionales y no delegar otros aspectos de los que tratamos en el espacio de la supervisión, para poder optimizar las oportunidades de aprendizaje y mejorar en base a nuestra propia experiencia. Quiero remarcar que con la supervisión favorecemos a la reflexión y mejora de nuestro trabajo y este hecho nos ha de permitir tomar decisiones y proteger a los profesionales.

Es muy importante que la supervisión externa a los profesionales del ámbito social este contemplada como un método específico para reflexionar sobre nuestro trabajo profesional y de los sentimientos que se derivan, además de los valores que determinan una actitud y una manera de atender a las personas, así como relacionarnos con los compañeros y compañeras del equipo, entre otras capacidades.

### Final

Me alegro que cada día haya más profesionales que se puedan beneficiar de la supervisión y que este cada vez más reconocida y aceptada en nuestro territorio como indicador y síntoma de calidad de nuestro trabajo y nuestra función profesional: *los educadores y las educadoras sociales, todavía tenemos mucho que decir y que hacer!*

Valoro positivamente la intención y voluntad de algunas administraciones por hacer una lectura y por desplegar medidas de soporte y protección a los profesionales y que entiendan la supervisión como un soporte técnico dirigido a los equipos de manera imprescindible para mejorar progresiva y cualitativamente la atención a las personas.

Supongo que me podría extender más, o profundizar en alguno de los aspectos citados, pero el más importante es que los educadores y educadoras sociales hemos de liderar, conducir y motivar a nuestros compañeros y compañeras para que se den permiso para sumergirse en el campo de la supervisión de equipos y servicios como otro trabajo y función propia de su trabajo.

Espero poder explicar, en otra ocasión, como realizo supervisión con equipo de servicios sociales utilizando la gamificación como herramienta de exploración, evaluación, valoración, relación, etc.

**Bibliografía y experiencias formativas del autor**

- Abella, Francesc y Baiget, Jordi (2011-2004). *La risa y su expresión como herramientas terapéuticas. Taller de técnicas de clown para estudiantes de Medicina*. Plan de Trabajo de la asignatura optativa de libre Configuración de la Universidad de Medicina de la Universitat de Lleida.
- Baiget, Jordi (2005). La sonrisa socioeducativa. En *RES Revista Educación Social*, núm. 4 . En línea en: <https://eduso.net/res/revista/4/miscelanea/la-sonrisa-socioeducativa>
- . (2001). *El beneficio del humor dentro de la entrevista como herramienta del educador/a social*. 1r Premio como mejor Comunicación y Póster en el XV Congreso Mundial y III Estatal del Educador Social. Barcelona, junio 2001
- . (2013). Capsulas/ Conferencias sobre: *El humor terapéutico como herramienta para empoderar personas en situación de riesgo de exclusión social*. Centro de Documentación de Servicios Sociales DIXIT, Barcelona, Girona, Vic, Tarragona i Lleida. 2013
- . (2016-2018). *Dinámicas sistémicas, humor terapéutico y compasión*. Posgrado en Mindfulness y Relación de Ayuda. Universidad de Lleida.
- . (2018-2020). *La gamificación en la acción socioeducativa. Talleres de formación para profesionales y técnicos de Servicios Sociales*. Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Catalunya.
- . (2018-2020). *Espacio de supervisión para profesionales que trabajan con familias*. Equipo ICE de la Universidad de Lleida.
- . (2019). Supervisión de Equipos, más que una herramienta. En *Full Informatiu del CEESC (Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Catalunya)*. Núm. 88

**Para contactar**

Jordi Baiget Piquè, email: [info@losomriure.com](mailto:info@losomriure.com)

