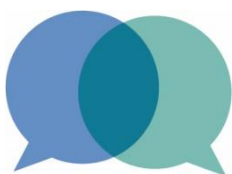


Intervisión: El poder del pensamiento creativo y colectivo

La intervención es una forma de desarrollo de conocimientos en un pequeño grupo de profesionales que comparten un reto o problema común cuyo objetivo principal no es resolver un problema, sino que el grupo se anima mutuamente a encontrar respuestas formulando preguntas. Estas preguntas deben ayudar a los interesados a desarrollar una nueva forma de pensar para comprender mejor su problema o pregunta. Puede tratarse de problemas en el trabajo, problemas con un enfoque u otro tipo de problemas. La intervención siempre está vinculada a algo de la práctica diaria, la profesionalización y la mejora, el aprendizaje y el desarrollo. Hace que la persona implicada sea consciente de los estilos y preferencias individuales, de su visión personal del trabajo y de cómo se gestiona el trabajo. Además, en el caso del proyecto HOOD, es un dispositivo útil para los intercambios entre socios sobre el aprendizaje y la aplicación de la metodología de coplanificación habilitadora, elemento central del proyecto HOOD.

Supervisión, Intervisión y Altervisión



La supervisión es una parte crucial de la práctica reflexiva y una parte integral del trabajo social. Los trabajadores sociales tienen que buscar cada vez más soluciones innovadoras en su trabajo diario con los clientes. A lo largo de los años, la supervisión ha brindado a los trabajadores sociales la oportunidad de reflexionar sobre su práctica y les ha proporcionado el foro necesario para reflexionar, evaluar, debatir y desarrollar soluciones innovadoras. La supervisión tiene un impacto positivo en su trabajo diario con clientes y profesionales. Un supervisor adecuadamente formado que esté abierto a escuchar, a dar feedback y a tener una sesión de supervisión equilibrada, contribuye a una buena supervisión. En el entorno de la supervisión, los trabajadores sociales tienen la oportunidad de analizar críticamente sus conocimientos, valores y habilidades y su comprensión del trabajo que están realizando.

El método Intervisión es una forma de aprendizaje entre iguales que ayuda a crear un espacio seguro y reflexivo entre equipos para abordar un reto o problema común. Podríamos decir que Intervisión es una forma de supervisión reflexiva en grupo. La diferencia entre supervisión e Intervisión radica en la jerarquía y el nivel de intercambio entre profesionales. La supervisión consiste en recibir formación de un experto, que no pertenece al grupo de

trabajo y que el trabajo de uno sea visto desde arriba. Intervisión, en cambio, es aprender de los demás y verlos a ellos y a su trabajo desde dentro, juntos y mutuamente. También se utilizan términos como aprendizaje entre iguales, ayuda entre iguales, supervisión de grupos, etc. para referirse a la Intervisión. El uso de la Intervisión desarrolla una cultura de aprendizaje en la organización.

Altervision -una metodología desarrollada por el profesor Luigi Gui, de la Universidad de Trieste- comparte los pilares básicos de Intervision, pero se centra más en sacar a la luz los conocimientos implícitos de los profesionales, que éstos aplican en su trabajo diario. Altervision añade algunos elementos de novedad que se describirán con más detalle en las páginas siguientes: la definición del "dilema abstracto" y la puesta en común de recuerdos similares entre los participantes como herramientas de aprendizaje recíproco. Este tipo de enfoque también evitaría algunos de los problemas que surgen en la primera sesión de Intervisión desarrollada por los socios. En concreto, los socios encuentran dificultades a la hora de dar sugerencias y recomendaciones relacionadas con el problema debatido en la sesión, debido a la gran diferencia entre los sistemas nacionales de servicios sociales y las leyes nacionales. Razonar juntos sobre un dilema abstracto y compartir recuerdos profesionales personales relacionados con el mismo permite a los participantes compartir conocimientos significativos, a pesar de las diferencias entre países.

En las páginas siguientes presentamos la versión final de Intervision adoptada por el proyecto HOOD, tras tres años de práctica entre los socios. Esta versión final es el resultado de las lecciones aprendidas de las dificultades encontradas a lo largo del camino y de la inspiración extraída de la comparación con Altervision.

Objetivos de la intervención y barreras lingüísticas

Intervision es una metodología destinada a apoyar a los trabajadores sociales en el refuerzo de sus competencias profesionales, la mejora de su motivación y el aumento de su reflexividad y conciencia de sus elecciones y acciones en su trabajo diario. En el proyecto HOOD, en concreto, Intervision también permitió a los operadores encontrar un espacio protegido de confrontación con respecto a la aplicación de la Coplanificación Habilitante, en la que participaron los cuatro socios operativos del proyecto (Klimaka, Projekt Udenfor, SJD, Ufficio Pio). Las sesiones de Intervisión brindaron a los socios la oportunidad de compartir dudas, perplejidades, dificultades, hallazgos, resultados y elementos positivos sobre la Coplanificación Habilitadora y de recopilar datos importantes para actualizar la metodología de intervención.

Sin embargo, la especificidad de HOOD radica en haber llevado a cabo la Intervención en un contexto internacional, con la participación de socios de distintos países. Esta elección conllevó varios retos: en primer lugar, las barreras lingüísticas entre los socios. Teniendo en cuenta este punto, el proyecto HOOD se propuso superar las barreras lingüísticas mediante el uso de una plataforma en línea con un modo de traducción integrado en las lenguas del proyecto. La plataforma permitía a cada socio escribir en su propio idioma y traducir automáticamente al inglés. Además, un sistema de traducción integrado hizo posible traducir toda la plataforma del inglés a las lenguas del proyecto HOOD. El uso de la plataforma condujo a la definición de un modo de Intervisión escrito y en diferido.

Sin embargo, en el transcurso del proyecto quedó claro que las barreras lingüísticas eran sólo una de las dificultades que había que resolver. De hecho, los socios se refirieron a marcos legislativos y servicios sociales y sanitarios

incluso sustancialmente diferentes en los distintos países socios. La comparación de contextos diferentes corría el riesgo de bloquear la labor de Intervision cuando ésta tenía por objeto la búsqueda colectiva de soluciones frente a los problemas propuestos. Fue útil, por tanto, inspirarse en Altervisión, que no pide a la gente que busque colectivamente soluciones frente a los problemas, sino que cuente historias similares a la que propone el narrador. El objetivo de Altervisión no es encontrar soluciones al caso, sino ampliar el horizonte de posibilidades. Esta declinación de la Intervisión pretende, en particular, promover la toma de conciencia de los trabajadores sociales sobre sus competencias y sacar a la luz los conocimientos tácitos que subyacen a sus decisiones y acciones.

A este respecto, también se puso de manifiesto en el transcurso del proyecto hasta qué punto la modalidad en directo en línea de Intervision era más adecuada para generar este tipo de confrontación fructífera. La modalidad en directo planteaba problemas lingüísticos -ya que los socios con menor dominio del inglés necesitaban la traducción continua de sus colegas-, pero facilitaba el intercambio y la reflexión. Por este motivo, los socios de HOOD decidieron continuar adoptando ambos modos de forma alterna. La modalidad en directo permite un diálogo directo, que surge de las sugerencias directas de los participantes y se beneficia de la inmediatez. En cambio, la modalidad escrita permite desarrollar una reflexión más elaborada, pero pierde espontaneidad y, al extenderse a lo largo de dos meses, corre el riesgo de dificultar la participación y la recogida de todas las aportaciones.

Metodología de intervención

La literatura sugiere el desarrollo de fases secuenciales, que difieren ligeramente entre sí según la referencia considerada. Como ya se ha mencionado, las fases siguientes se inspiran en la metodología de la Altervisión del profesor Luigi Gui, orientada más a ampliar las posibilidades de intervención que a negociar juntos una solución. Sin embargo, las fases de HOOD Intervision no son exactamente las mismas de la Altervisión, que se detallan mejor en Bite n. 12. **Para la actividad HOOD Intervision, el grupo ha identificado cuatro fases a adoptar en el desarrollo de la actividad en la plataforma online y en la sesión presencial.** El trabajo online en la plataforma se estructuró en un plazo de dos meses, según fases establecidas y coordinadas entre todos los

socios. Las mismas fases fueron secuenciales en las sesiones en vivo, con una duración aproximada de 2:30' horas.

Fases

Fase 1: Contar historias

Uno de los socios, el narrador, comparte en detalle una cuestión, reto o problema. El narrador comparte con los demás socios lo que

el profesor Gui denomina un "dilema": un problema y las distintas opciones que tiene frente a él. Ante los problemas, los trabajadores sociales podrían pensar que se encuentran ante un espacio en blanco, que no saben qué hacer. En realidad, suelen tener varias opciones en mente, pero ninguna les convence del todo.

Fase 2 Preguntas

Otros interlocutores hacen preguntas aclaratorias para entender la situación, dilucidar puntos concretos y saber más sobre la cuestión, el reto o el problema. Las preguntas están especialmente dirigidas a aclarar las opciones que baraja el narrador. De hecho, ocurre que es durante este tipo de intercambio cuando las opciones aparecen

más claras en la mente del narrador. Durante esta fase o la anterior, el narrador intenta resumir el dilema en una frase breve. La frase es una "abstracción" del dilema: está menos relacionada con el caso concreto descrito y podría aplicarse a otras situaciones u objetivos. Los demás interlocutores deben ponerse de acuerdo sobre la frase final propuesta.

Fase 3: Lluvia de ideas sobre recuerdos

Cada socio evoca una situación similar a la que se enfrentó. Ante el mismo dilema, pero en condiciones diferentes, cada socio comparte sus recuerdos, describiendo lo que eligió en aquella ocasión y lo que sucedió. De este modo, el aprendizaje no procede de reflexiones o recomendaciones abstractas, sino del bagaje real de experiencias presentes en el grupo. El patrimonio experiencial se comparte entre los socios y se vuelve más claro que antes. Tras esta ronda de recuerdos, el grupo posee un amplio acervo de experiencias recogidas relacionadas con el mismo dilema. El narrador no tendrá una solución final, pero sí varias anticipaciones. Cada recuerdo compartido, de hecho, podría representar un posible camino a seguir y los participantes pueden anticipar las probables consecuencias de cada elección. El narrador dispondrá de más elementos para hacer su elección.

Fase 4: Retroalimentación sobre el aprendizaje

Cada socio comparte un breve comentario sobre lo que ha aprendido durante la sesión. Por ejemplo, los participantes podrían resumir el valor añadido de la sesión y lo que recordarán en el futuro. La fase de feedback muestra cómo la comparación de experiencias similares enriquece la concienciación y la autoconfianza de los trabajadores sociales. Aunque parten de contextos asistenciales diferentes, a menudo comparten dilemas similares. Escuchar cómo se comportaron los colegas cuando se enfrentaron a esos dilemas les ayuda a tomar conciencia de sus propias acciones, a reconocer su propia experiencia y a considerar nuevas posibilidades y horizontes de actuación. Es importante recordar que de Intervision no se sale con una solución, sino, como sostiene el profesor Gui, con un horizonte más amplio de posibilidades de actuación. La responsabilidad de la decisión final que se tome sigue siendo de cada trabajador social.

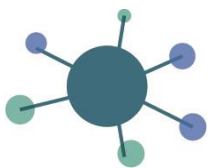
Durante cada sesión, los participantes cubren algunos roles para la mejor gestión de la sesión. En cada reunión diferentes personas pueden cubrir los roles, que son:

- El **narrador**: la persona que cuenta el dilema en el que se centrará la sesión;
- El **tomador de notas**: persona encargada de tomar notas y, al final de la reunión, redactar un resumen de los puntos más destacados que hayan surgido;
- El **facilitador**: encargado de guiar el éxito de la reunión, teniendo en cuenta el tiempo, intentando moderar las intervenciones y permitiendo que todos participen.

Características de la intervención

Siguiendo la sugerencia compartida por el profesor Gui, las principales características del enfoque de Intervisión son la presencia voluntaria de un grupo de igual rango, con un enfoque profesional común, con un intercambio orientado a objetivos, que en una estructura mutuamente definida quieren aprender unos de otros y ayudarse mutuamente.

A continuación se presentan, de un vistazo, las principales características.



Grupo de igual rango

El grupo que hace Intervision es de igual rango. Esto no significa que las personas del grupo puedan tener cualificaciones diferentes, sino que cada uno puede aportar su problema por igual y nadie del grupo es un coach profesional que dirija el grupo o el proceso.

Interés profesional común Otra cosa es el interés profesional. Normalmente, existe un interés profesional común. Las personas del grupo tienen un objetivo común porque trabajan en la misma área social relacionada con las personas sin hogar.

Proceso orientado a los objetivos

El proceso está orientado a los objetivos, lo que significa que se trata de un intercambio centrado en las soluciones para encontrar una o varias soluciones que puedan transferirse posteriormente al trabajo.

Estructura mutuamente definida

Existe una estructura mutuamente definida que sirve de apoyo a la Intervisión.

Voluntariedad, responsabilidad

El coaching entre iguales debe ser voluntario, pero dentro del grupo, es necesario que la responsabilidad participe activamente y se sienta responsable de los procesos

Ideas de "dar y recibir"

Existe la idea de "dar y recibir", es decir, aprender unos de otros y ayudarse mutuamente.

Abogado sin honorarios

El coaching entre iguales es gratuito porque no se necesita un profesional externo. Crea solidaridad en un equipo o entre funciones similares de una organización. Desarrolla la conciencia de la propia capacidad para aprender de la experiencia Rompe con la idea de que sólo se puede aprender de un experto, de alguien que "sabe".

Desarrolla varias habilidades de aprendizaje importantes

- Habilidades de escucha activa, empatía y cuestionamiento
- Pensamiento creativo y resolución innovadora de problemas
- Habilidades de síntesis, trabajo en equipo y solidaridad entre compañeros de profesión
- Habilidades de facilitación de procesos (cuando no sean facilitados por el facilitador externo).

"La intervencion ayuda a crear solidaridad entre un grupo y a tomar conciencia de la propia capacidad de aprender de la experiencia. Promueve la idea de que los participantes pueden aprender unos de otros, no sólo de un experto externo. La mentalidad que subyace al proceso de intervición se basa en el sentimiento de pertenencia a un grupo y en la contribución al proposito común del equipo"

Beneficios



La intervención en HOOD ha demostrado tener múltiples beneficios para los participantes.

- *Mejora de la capacidad profesional:* Compartir sus conocimientos para aportar nuevas ideas y abordar los retos a los que se enfrentan en su vida cotidiana ayuda a los participantes a desarrollar y mejorar sus capacidades.

Impacto emocional: Se ha demostrado que la intervisión reduce el riesgo de agotamiento debido al apoyo emocional mostrado durante una sesión de intervisión. Los participantes se sienten escuchados, lo que hará que se sientan más valiosos y aumentará su deseo de invertir en ellos profesionalmente. Esto tendrá un impacto positivo en su productividad.

- *Impacto social:* Intervisión es una actividad social. Proporciona una plataforma para mejorar las redes sociales y el intercambio entre colegas. Ayuda a los interesados a sentirse parte de la organización y crea una conexión y un vínculo más fuertes con sus compañeros. La ayuda mutua conduce a una mayor solidaridad profesional en el equipo.
- *Nuevas perspectivas:* La puesta en común durante una intervisión ayuda a los participantes a ampliar su comprensión y sus perspectivas sobre los distintos temas que pueden abordar.
- *Desarrollo de habilidades:* habilidades como la mejora de la comunicación, la escucha activa, la empatía, el pensamiento creativo y la resolución de problemas, el análisis, la colaboración, la creación de redes profesionales, etc.

Las barreras lingüísticas fueron un obstáculo complejo en las sesiones en directo, mientras que en las sesiones de plataforma la postergación en el tiempo de los intercambios empobreció la riqueza de los contenidos que surgieron. Además, en varias ocasiones los socios volvieron a interpretar Intervisión como la búsqueda colectiva de una solución única ante un problema, experimentando frustración. Lograr interpretar Intervisión como un espacio de confrontación, orientado al aprendizaje más que a la definición de una estrategia de acción, favoreció en cambio la creación de un espacio de confrontación en el que disfrutar de los beneficios descritos.

Para más información sobre HOOD, visite la página web www.hoodproject.org, donde podrá suscribirse a la lista de correo del proyecto. Para obtener información más detallada sobre el proyecto, en la página web habrá una segunda sección, además de las "factsheets", llamada "bites". Como su nombre indica, se trata de consideraciones más informales y breves sobre el desarrollo de HOOD que pueden ayudar a otros profesionales, responsables políticos, investigadores y ciudadanos a entender nuestro trabajo. Además, como el enfoque dialógico dirige nuestro proyecto, siempre estaremos encantados de compartir nuestros próximos pasos con todos los interesados: ¡póngase en contacto con nosotros!

Referencias:

- Staempfli, A. y Fairtlough, A. (2019), "Intervisión y desarrollo profesional: An Exploration of a Peer-Group Reflection Method in Social Work Education" The British Journal of Social Work, Volume 49, Issue 5, July 2019, Pages 1254-1273.
- Akhurst, J. y Kelly, K. (2006) "Peer Group Supervision as an Adjunct to Individual Supervision: Optimising Learning Processes during Psychologists' Training", Psychology Teaching Review , 12 (1), pp. 3-15.
- Trautmann, F. (2010), "Intervision Guidelines", Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD)

Franzenburg, G. (2009), "Intervención educativa: Teoría y práctica", Problemas de la educación en el siglo 21st , Volumen 13

Janse, B. (2019). "Intervisión", Recuperado de Toolshero: <https://www.toolshero.com/communication-methods/intervision/>

Gui, L. (2022). "Altelevision", serie de vídeos, <https://hoodproject.org/news/>

Bellersen, M. (2021). "Intervisión: Dialogue methods in action learning", Webinar, <https://www.youtube.com/watch?v=YwjKQ2qIULc>

"El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella .

Projecto Eu de



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO



SJD
Sant Joan de Déu
Serveis Socials · Barcelona