

Asesoramiento social en tiempos convulsos
Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo
Pamplona, 1º septiembre 2023

La reflexión ayuda a asumir la responsabilidad social

Congreso "Asesorar en tiempos convulsos" 1º septiembre 2023 en Pamplona

Querido Jesús,
Queridos compañeros de La Asociación Navarra Mitxelena-Gingko,
Queridos representantes de la Universidad Pública de Navarra,

Estoy más que encantada de estar aquí en Pamplona representando a la Asociación Europea de Supervisión y Coaching EASC y de poder dirigiros unas palabras como entidad co-organizadora.

En primer lugar, mi más sincero agradecimiento a Jesús Hernández Aristu y a la Asociación Navarra Mitxelena-Gingko, que han contribuido durante muchísimos años a la enseñanza, vivencia y aplicación de la supervisión, el coaching y el asesoramiento en España.

Jesús, de lo que estamos hablando hoy aquí, forma parte de la obra de tu vida. Has formado y enseñado a muchas personas; has enseñado lo que es, significa y será la supervisión, el coaching, el asesoramiento y también la reflexión en las profesiones sociales, en el mundo empresarial y otros sectores. Con la organización Mitxelena-Gingko has creado un espacio no sólo centrado en Navarra sino para que participantes de toda España se hayan podido formar y aprender lo que hay detrás de los términos supervisión y coaching. Muchos y muchas supervisores/as y coaches formados por vosotros según los estándares de calidad de la EASC trabajan en instituciones y organizaciones en España y están capacitados profesionalmente para acompañar a sus clientes y equipos, así como para reflexionar sobre sí mismos.

También me complace que la Universidad Pública de Navarra, incluso después de tu cese en la docencia como profesor, continúe involucrada y apoye activamente en el tema y haya reconocido la importancia de tu, nuestro trabajo en el campo del asesoramiento, la supervisión y el coaching.

EASC está formada por institutos como Mitxelena-Gingko, como mi propio instituto -Indiálogo en Barcelona-, y muchos otros de diferentes países europeos, así como individuos, personas que han hecho formación en coaching y supervisión de acuerdo con altos estándares europeos y ahora se unen a una organización que tiene como objetivo garantizar el estándar de calidad de estas profesiones no reguladas que son el coaching y la supervisión, para proporcionar oportunidades para la creación de redes y defender la utilidad y necesidad de estas profesiones.

En la invitación a este congreso, querido Jesús, hablas de asesoramiento social, de tiempos convulsos, de ambos me gustaría tratar a continuación y llamar vuestra atención sobre algunos aspectos.

Permitidme que os invite a reflexionar conmigo sobre lo que entendemos por los siguientes términos:

- Calidad
- Europa
- Supervisión

Le pido que piensen por sí mismos durante un minuto y luego entablen un breve intercambio con su vecino de la derecha durante tres minutos. ¿Alguien quiere compartir algo de las conversaciones?

Imaginaba, veo que acertadamente, que todas las personas que estáis directamente implicadas en esto tenéis una idea de lo que estamos hablando. Y ciertamente podríamos hacer esto para muchos otros términos: Asesoramiento, competencia intercultural, relaciones profesionales, etc.

Pero ¿entendemos todos lo mismo? ¿No tiene cada uno y cada una un enfoque y un planteamiento ligeramente diferente? ¿Por qué es tan difícil definir tanto Europa como la calidad cuando se trata de coaching y supervisión? Sí, ¿por qué es tan difícil incluso para quienes ejercemos estas profesiones definir las con precisión, dotarlas de criterios de calidad y formalizarlas?

Si esto es tan difícil para nosotros como supervisores/as y coaches definirlo y acordarlo, no debería sorprendernos que tantas personas en nuestra sociedad no sepan lo que es el coaching y la supervisión y no utilicen estos servicios.

En primer lugar, la supervisión y el coaching son profesiones relativamente jóvenes. Se han desarrollado y conformado en poco tiempo, visto desde la perspectiva de la sociedad en su conjunto. Bueno, no tan poco. La supervisión se introdujo entre 1870 y 1920, sobre todo en Inglaterra, como apoyo profesional para los trabajadores sociales. Se suponía que podían hablar en grupo sobre sus casos para tener la posibilidad de reflexionar sobre su vinculación emocional y ganar así distancia profesional. Más tarde en Alemania, Austria, Suiza, los Países Bajos, la supervisión se ha desarrollado aún más, especialmente en los países nórdicos. Sin entrar en más detalles aquí, la supervisión, Asesoramiento Social, como lo llama Jesús Hernández, es un acompañamiento profesional para reflexionar en un contexto profesional, para frenar un momento, para cambiar perspectivas, para establecer nuevos impulsos, para iluminar enredos emocionales, para reconocer transferencias, para trabajar productivamente con contra-transferencias para el cliente. En muchos países, la supervisión no es sólo una parte integral de la formación (como en el caso de los psicólogos), sino también la forma reconocida de asesoramiento tras la formación y el acompañamiento profesional que se da por supuesto en el trabajo social en muchos países. Ya sea en grupo o individualmente, la supervisión ofrece la

posibilidad de acompañar profesionalmente a las profesiones sociales, a las profesiones del sector sanitario (tanto para facultativos como personal de enfermería), del sector educativo (profesores, etc.) y de mejorar la calidad de las personas y de los equipos.

Hasta aquí todo bien, y seguramente mis colegas de habla alemana podrían estar de acuerdo hasta cierto punto con mi definición, pero la palabra "SUPERVISIÓN" por sí sola en España no siempre se entiende de la manera que he descrito aquí. La supervisión se entiende más bien como un control, como una comprobación de si los casos en el ámbito social deben tratarse de esta manera o quizás de otra. A menudo los equipos entienden al supervisor/a como un experto que sabe cómo hacer las cosas correctamente y no como un/a compañero/a y una ayuda para la discusión y la reflexión común y transparente.

El coaching y la supervisión se distinguen claramente de la terapia, pero tampoco son mentoring, porque no se trata de coger a alguien de la mano e insuflarle experiencia y conocimiento. Se trata más bien de promover y desarrollar las facultades de autoaprendizaje y el potencial reflexivo de las personas, con el fin de darles herramientas para actuar de forma reflexiva y autónoma y replantearse sus acciones. El coaching y la supervisión no curan viejas heridas, pero a veces ayudan a identificarlas y a despertar el interés por trabajar en ellas, o de decidirse -aquí y ahora- por nuevos caminos diferentes.

Por eso, cuando hablo de supervisión, también hablo de coaching. El coaching es un método de asesoramiento que, a diferencia de la supervisión, está más orientado a la acción y a los objetivos, pero tiene mucho en común con la supervisión. Ambas actividades se ocupan de aumentar la autorreflexión de las personas y su autorresponsabilidad con el fin de promover miembros competentes y responsables en nuestras sociedades que puedan garantizar que nuestra economía, al menos esto esperamos, también funcione de forma sostenible y que las aspiraciones sociales del conjunto puedan desarrollarse.

La supervisión hace tiempo que encontró su lugar junto al coaching en las empresas y no solo a nivel directivo. Al fin y al cabo, no son sólo los directores y las directoras, tanto de empresas, como de organizaciones del sector social, sanitario o de la enseñanza, los que tienen que lidiar con cuestiones de poder, orientación, cambio de perspectiva y apertura al cambio, toma de decisiones y resolución de conflictos. Muchas empresas han ya ampliado las ofertas hacia equipos y mandos intermedios. Han entendido que el apoyo externo de un supervisor, un coach, es una opción útil.

En mi opinión, todas las personas que trabajan con personas y, por tanto, tienen que lidiar con emociones, cambios constantes, comportamientos humanos adecuados e inadecuados, deberían tener la oportunidad de reflexionar sobre ello durante sus horas de trabajo y dentro de sus estructuras laborales, y de lidiar con sus propias emociones y percepciones. De esta

forma, seríamos capaces de prestar un servicio de mayor calidad y hacer avanzar esta sociedad de forma democrática y autorreflexiva. Especialmente en "tiempos convulsos", necesitamos personas reflexivas y responsables de la toma de decisiones que puedan sopesar las cosas, no sólo seguir sus propios intereses, y que sean capaces de dirigir y simplificar la complejidad para no perder la capacidad de actuar.

Por desgracia, nuestra realidad es a menudo diferente. En nuestra realidad, hay personas que mueren cada día en el Mediterráneo intentando conseguir un futuro diferente, para ellos mejor, en Europa. Desgraciadamente, las personas que les ayudan, trabajando en Open Arms, MSF, tienen que lidiar no solo con experiencias muy duras si no muchas veces con la indiferencia e, incluso, hostilidad de buena parte de la sociedad por no hablar de muchas instancias públicas y políticas.

Así a pesar de que reciben apoyo a través de la supervisión y el asesoramiento por sus organizaciones (quiero mencionar que MSF utiliza mucho el coaching para sus equipos), no es suficiente.

En nuestra realidad los profesores están significativamente solos frente a 25-30 estudiantes que en principio podrían necesitar apoyo individual y se quedan solos con una falta de competencia intercultural, manejando más crisis que enseñanza. (Interesante cómo tratamos nuestro futuro humano en muchos países europeos).

En nuestra realidad, los jóvenes siguen enfrentándose a una enseñanza tradicional en lugar de promover sus llamadas habilidades blandas, como las competencias sociales, y educarles para que se conviertan en seres independientes y auto-responsables.

En nuestra realidad, ni siquiera todos los trabajadores sociales tienen la oportunidad de reflexionar regularmente sobre las situaciones emocionalmente estresantes de sus casos en la supervisión grupal o individual. (A pesar de que en algunas regiones como Cataluña es obligatorio por ley proveer este espacio).

En nuestra realidad, ni el personal del sector sanitario ni el de las empresas tienen, normalmente, la posibilidad de parar la rutina diaria, de buscar nuevas ideas y formas de actuar más eficaces y sostenibles.

En todos estos ámbitos, pero también en la policía, las fuerzas armadas y especialmente la política, la supervisión y el coaching podrían constituirse en verdaderas "herramientas" para tener oportunidades de poder para reflexionar, "re-pensar las cosas" y ofrecerse a uno mismo y a los demás la posibilidad no sólo de actuar reflexivamente, sino también y sobre todo de reflexionar y revisar lo vivido, para volver a tomar una decisión nueva, diferente o la misma, pero con mayor fundamento.

Como organización europea que concede gran importancia al trabajo en red, experimentamos y conocemos las realidades y los ámbitos de aplicación de

Asesoramiento social en tiempos convulsos

Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo

Pamplona, 1º septiembre 2023

numerosos ejemplos positivos para el uso de la supervisión y el coaching en otros países europeos. Podríamos informarnos y aprender mucho unos de otros. Y aunque en otros países se está aún lejos de que las profesiones de asesoramiento como el coaching y la supervisión se integren automáticamente en la vida cotidiana, os puedo citar algunos buenos ejemplos que podríamos introducir también aquí en España:

- En Alemania, los agentes de policía de muchos estados federales reciben supervisión periódica. ¿Por qué no todos los cuerpos de seguridad que hay en España?

- En Austria, los ámbitos en los que se utiliza la supervisión van desde la función pública, las escuelas y la sanidad hasta la política y grupos de interés, pasando por personas con funciones de liderazgo y gestión.

¿No deberíamos invertir más en nuestro futuro y ofrecer formación en supervisión e intervención a nuestro profesorado? En las universidades, ¿no deberíamos buscar la cooperación entre las asociaciones de certificación para reconocer los cursos de estudio e integrar el coaching y la supervisión? ¿No podrían crear los políticos españoles espacios de reflexión?

Junto con otras dos organizaciones de ámbito europeo en el campo de la supervisión y el coaching, el EMCC (European Mentoring and Coaching Council) y la ANSE (Association of national organisations of Supervision in Europe), llevamos algún tiempo siendo cada vez más activos en Europa. El objetivo es dar a conocer mejor la supervisión y el coaching a nivel europeo y organizar un intercambio con otras asociaciones y organizaciones.

Precisamente en los dos últimos días hemos tenido una reunión conjunta en Barcelona que nos ha dado mucho impulso. Hablamos mucho del Marco Europeo de Cualificaciones, que existe al nivel de Europa, sobre la base de los marcos nacionales de calidad de cada país. En algunos países, ha empezado otra vez un debate sobre la protección de los títulos del coaching y la supervisión.

Pero, ¿qué aporta exactamente esta regulación y el compromiso con una definición? En esta misma reunión, tras largas discusiones y cuestionamientos mutuos, hemos acordado que sobre todo queremos seguir dialogando, hacer avanzar juntos las profesiones de supervisión y coaching, poner su importancia en primer plano. Hemos acordado acciones conjuntas en los países nacionales y en Europa, que deben versar sobre todo sobre una cosa: describir la base, la calidad de nuestro trabajo. Y éstas son, sobre todo

- La creación de un espacio reflexivo

- El fortalecimiento de la autopercepción reflexiva y la percepción de los demás

- La curiosidad de preguntar, cuestionar y dialogar.

Esto no significa regular, fijar y dejar de lado. Significa compartir, luchar y quizás también buscar todavía el nombre adecuado para nuestras

Asesoramiento social en tiempos convulsos

Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo

Pamplona, 1º septiembre 2023

profesiones, teniendo siempre en cuenta la historia intercultural de cada uno de los países.

(Jesús prueba aquí con el asesoramiento social una descripción que seguramente en el ámbito social tendrá éxito, en el ámbito empresarial por mala suerte menos.)

En resumen: Nos unen los temas de la supervisión, el coaching y Europa - los tres no son fáciles de definir y tampoco de comparar en toda Europa. Los aspectos interculturales y las diferentes realidades históricas conforman la evolución de los países. Y, sin embargo, necesitamos el discurso europeo y también el intercambio en nuestras áreas temáticas para crecer juntos y ser percibidos. Por eso nos esforzamos más por mantener el contacto con los políticos y dialogar con las instituciones europeas.

Así pues, nos centramos en conceptos como

Reflexión (desarrollar la capacidad de reflexionar, despertar la voluntad de reflexionar y guiar la autorreflexión)

y

el **diálogo** (entre nosotros, aunque no estemos de acuerdo, y la lucha por la mejora, por el desarrollo cualitativo).

Ni la supervisión, ni el coaching, ni la definición de Europa, son fáciles de definir ni de comparar en sus facetas en toda Europa. Aspectos interculturales, realidades históricas diferentes conforman la evolución de y en los países. Y sin embargo necesitamos el discurso europeo y también en nuestras áreas temáticas el intercambio para crecer juntos y ser percibidos. Por ello, nos esforzamos más por mantener el contacto con los políticos y dialogar con las instituciones europeas.

Así pues, en mi opinión y si me lo permitís, en España y en todos los países, para mejorar la calidad de las situaciones laborales, para retener a las jóvenes generaciones y darles un futuro, para ofrecer a la población un servicio de calidad en el ámbito sanitario, social, educativo, necesitamos empezar a trabajar en las siguientes acciones

(a) **Construir una red**: pasar de la competencia a la inteligencia común.

Aunque hoy hablo aquí en nombre de una organización, la EASC, de la que tengo el honor de ser la presidenta, quiero seguir trabajando para que haya más redes, intercambios profesionales y dejar atrás el pensamiento competitivo, también en nuestro sector. Nuestro futuro social debe configurarse de forma sostenible y para ello necesitamos socios, aliados, trabajar en red, intercambios, inteligencia común, todos y todas con y no contra. Esta es exactamente la razón por la que nosotros, como EASC,

Asesoramiento social en tiempos convulsos

Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo

Pamplona, 1º septiembre 2023

colaboramos con otras asociaciones como la EMCC y la ANSE en materia de normas, directrices éticas e intercambio de ideas. El futuro de Europa y del mundo sólo es posible juntos, no solos. La competencia fue ayer - la creación de redes, el intercambio y el aprendizaje mutuo son el mañana, un mañana que ya ha empezado. La organización de este proceso empieza hoy.

Para dirigir este proceso, deberíamos establecer una mesa redonda en la que las asociaciones del ámbito del coaching y la supervisión, los grupos de interés (los colegios de los psicólogos/as, trabajadores sociales, educadores) de los sectores social, educativo, sanitario y económico estén representados,

igual como las cámaras de comercios, y representantes de otros sectores y actúen conjuntamente.

b) Establecer de normas de calidad y promoción de la supervisión y el asesoramiento en nuevos ámbitos de la sociedad: Necesitamos una campaña conjunta.

Nuestras competencias profesionales como supervisores y asesores son importantes para que nuestras sociedades sean más sostenibles y estén mejor preparadas para el futuro. Pero para ello es importante definir juntos:

- ¿Qué entendemos por supervisión en Europa?
- ¿Qué pueden conseguir la supervisión y el coaching? ¿Dónde están los límites? ¿Qué normas de calidad deben constituir la base?
- ¿Qué contribución podemos hacer al desarrollo de la sociedad en su conjunto y qué responsabilidad tenemos en el proceso? ¿Qué otros socios debemos activar?
- ¿Cómo podemos animar conjuntamente a nuevos sectores de la sociedad a utilizar la supervisión y el coaching como herramienta?

c) Comunicar lo que la supervisión puede hacer en relación con los peligros actuales en Europa.

Ya hemos hablado de tiempos convulsos. Estos tiempos, estos momentos, este mundo VUCA (en sus siglas en inglés), que se caracteriza por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad, seguirá extendiéndose. Me temo que más y más personas sufrirán depresiones, burnouts y ataques de ansiedad. La supervisión y el coaching no son terapias, no pueden ni deben resolver los traumas, pero pueden ayudar a las personas a no sufrirlos reforzando su resiliencia, su capacidad de reflexión, su autoeficacia y su autoestima. En fin, todo lo necesario que hay para confrontarse con el mundo VUCA.

Asesoramiento social en tiempos convulsos

Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo

Pamplona, 1º septiembre 2023

¿Y cuáles son los próximos pasos? ¿Cómo llegamos que nuestras ideas serán realidad?

Queridos colegas, ya ven que lo que hacemos es importante. Tenemos la responsabilidad sociopolítica de contribuir a un mundo sostenible, social y reflexivo.

Espero asumir esta responsabilidad junto con vosotros/as. Seamos activos juntos como supervisores, como coaches. Junto con Mixelena/Ginko y EASC presentaremos un manifiesto y nos comprometeremos a anclar la supervisión

y el coaching con más fuerza en España y en Europa y a poner nuestra experiencia profesional a disposición del desarrollo social.

Gracias por vuestra atención

Susanne Rieger

Asesoramiento social en tiempos convulsos

Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo

Pamplona, 1º septiembre 2023



La reflexión ayuda a asumir la responsabilidad social

Manifiesto para el establecimiento de la supervisión y el coaching en diversos ámbitos de la sociedad

Nosotros, Asociación Navarra Mitxelena/Gingko e Indiálogo – Instituto para el desarrollo y la formación profesional y personal, Barcelona pedimos a EASC y a todas las asociaciones que representan a los supervisores y coaches profesionalmente cualificados y formados en España, que participen activamente con nosotros para dar a conocer, difundir y practicar la supervisión y el coaching, así como la formación de los profesionales de este ámbito a un nivel alto de excelencia y reconocido en toda Europa. Apelamos a los políticos y responsables institucionales en España y Europa a crear una sociedad reflexiva, auto-responsable y social.

Nuestro objetivo es

- **Establecer la práctica de la supervisión y del coaching en diversos ámbitos de la sociedad:** en servicios sociales, en el de la salud, en el de aprendizaje en todos los niveles formales e informales de la enseñanza y de la educación, en el económico, en mundo laboral y empresarial.
- **Establecer un grupo de trabajo en España**, al igual que en otros Países, que sirva de vehículo informativo para representantes de grupos de interés tales que colegios, cámaras de comercio, instituciones de enseñanza, asociaciones, diputaciones, administraciones públicas etc. sobre la urgencia de poner en marcha la práctica de la supervisión y del coaching, así como de su utilidad para la mejora de los servicios y productos y el bienestar de los trabajadores/as
- Crear otro grupo de trabajo que se ocupe de **establecer estándares de formación comunes y de excelencia**, con claras normas de calidad y acordes con normas y directrices éticas y deontológicas para el ejercicio de la actividad profesional de la supervisión y del coaching.
- buscar el **intercambio con asociaciones de formación de profesionales de la supervisión y del coaching de otros países**. Para ello, se creará un tercer grupo de trabajo ocupado en el seguimiento del desarrollo de la supervisión y del coaching en otros países, de sus planes de formación y sus estándares de cualificación para ejercer la actividad asesora, así como de las experiencias e investigaciones que al respecto se lleven a cabo en esos países

Además, instamos a los dirigentes políticos a apoyar estos esfuerzos y, de forma similar al País Vasco y Cataluña, a promover normas legales y dotar de recursos económicos que garanticen la supervisión y el coaching a los trabajadores/as en los ámbitos mencionados.

Asesoramiento social en tiempos convulsos

Susanne Rieger Vomhof, presidenta de la EASC y directora del instituto Indiálogo

Pamplona, 1º septiembre 2023

Por último apelamos a las instituciones y a sus representantes en Europa a asumir su responsabilidad para proteger a sus ciudadanos/as trabajadores. En este sentido apoyamos el esfuerzo de EASC y otras organizaciones europeas de supervisión y de coaching por conseguir el reconocimiento de la profesión de supervisión y de coaching.

Para ello se creará un grupo de iniciativa. Todas las partes interesadas que quieran acompañar y promover este proceso están llamadas a firmar y difundir este manifiesto.

Septiembre 2023, Pamplona, España