

Guía del facilitador

Paquete de Capacitación en
Supervisión y Orientación en la Gestión
de Casos de Protección de la Infancia

2018



LA ALIANZA
PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA
EN LA ACCIÓN HUMANITARIA

SUBGRUPO PARA LA GESTIÓN DE CASOS

Autor de la Foto: Peter Biro, IRC

ÍNDICE

1	Prólogo
2	Reconocimientos
4	Descripción general
5	Adaptación y Contextualización
6	Guía del Facilitador
8	Ejemplos de Agendas
12	Organización, Presentación y Evaluación de la Capacitación
13	Fundamentos de la Facilitación
14	Evaluación de la Capacitación
14	Seguimiento a la Capacitación y Talleres de Repaso
15	Contenido de la Capacitación
16	Módulo de Introducción
18	Módulo 1. Definir Supervisión y Orientación dentro de la Gestión de Casos de PI
23	Módulo 2. Prácticas y Herramientas de Supervisión
29	Módulo 3. Competencias de Supervisión y Orientación
35	Módulo 4. Cuidado y Bienestar del Personal
39	Módulo de Cierre
42	Anexos



Cita sugerida

The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. (2018). Child Protection Case Management Supervision and Coaching Training. Nueva York, EE. UU.

PRÓLOGO

Los trabajadores sociales de Protección de la Infancia en entornos humanitarios asisten a los niños, niñas y adolescentes, niñas y adolescentes más vulnerables del mundo que enfrentan riesgos de violencia, abuso, negligencia y explotación. Los niños, niñas y adolescentes en contextos humanitarios a menudo experimentan importantes pérdidas y el deterioro de su entorno protector. A diario, los trabajadores sociales se relacionan con niños, niñas, adolescentes y familias para ofrecerles apoyo directo y conectarles con servicios que puedan salvar sus vidas. En dichos entornos, las soluciones y decisiones claras sobre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes son con frecuencia complejas y confusas.

Se espera que los trabajadores sociales tengan numerosas competencias: comunicarse de forma efectiva y segura con niños, niñas, adolescentes y familias y miembros de la comunidad; analizar las vulnerabilidades de los niños, niñas y adolescentes, niñas y adolescentes; abogar con actores legales, de nutrición, salud y educación, entre otros. Con la complejidad de la tarea y las altas demandas que soportan los trabajadores sociales, no debemos esperar que lo hagan solos. La supervisión constante y estructurada es esencial para darles a los trabajadores sociales el apoyo necesario para que en todo el proceso de gestión de casos tome en cuenta el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y para que se adapten a los factores estresantes diarios del trabajo. La evidencia obtenida de la práctica y de la investigación nos ha enseñado que los trabajadores sociales que reciben apoyo mediante una supervisión regular y de alta calidad pueden mejorar potencialmente las vidas de los niños, niñas y adolescentes, niñas, adolescentes, y las familias. La supervisión puede asegurar que los niños, niñas y adolescentes que hayan experimentado violencia, explotación, abuso o negligencia reciban los servicios adecuados y estén protegidos de más daños si se provee de apoyo adecuado a los trabajadores sociales.

Después de la publicación de las [Directrices Interinstitucionales para la Gestión de Casos y Protección de la Infancia](#) y la correspondiente [Capacitación Interinstitucional para la Gestión de Casos](#) en 2014, el Subgrupo para la Gestión de Casos ha dado un paso en el fortalecimiento de la práctica de la gestión de casos al elaborar un manual de capacitación interinstitucional sobre Supervisión y Orientación. Este manual de capacitación permitirá que se hagan intervenciones de mejor calidad para los niños, niñas y adolescentes que lo necesiten, ya que los trabajadores sociales contarán con más apoyo en todo su trabajo.

Nosotros abogamos porque todos aquellos que trabajan en el campo de la gestión de casos de Protección de la Infancia utilicen este paquete de capacitación interinstitucional para la supervisión y orientación de la gestión de casos de Protección de la Infancia para garantizar mejores prácticas. Los supervisores desempeñan una función importante para garantizar el bienestar de los trabajadores sociales quienes, a su vez, son responsables del bienestar de los niños, niñas y adolescentes más vulnerables. Les recomendamos a las agencias de protección de la infancia y a los entes gubernamentales correspondientes que incluyan este paquete como parte del desarrollo profesional obligatorio.

Finalmente, para los trabajadores sociales que prestan servicios a los niños, niñas y adolescentes en circunstancias extremas: su dedicación y sacrificio no pasa desapercibido. Hemos sido testigos de primera mano de la manera en que su trabajo cambia las vidas de los niños, niñas y adolescentes y las familias más vulnerables. Esperamos que este manual de capacitación pueda ayudar a ofrecer un nivel adicional de apoyo para usted y para los niños, niñas y adolescentes que atiende.

Hani Mansourian y Audrey Bollier

Coordinadores conjuntos de La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria



LA ALIANZA
PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA
EN LA ACCIÓN HUMANITARIA

RECONOCIMIENTOS

En 2016, el Subgrupo para la Gestión de Casos, SGGC de La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria (Alliance for Child Protection in Humanitarian Action) (La Alianza) identificó la oportunidad de mejorar los resultados para los niños,

Países que participan en las capacitaciones de instructores:



niñas y adolescentes al proporcionar directrices y capacitación a los supervisores de protección de la infancia que trabajan en entornos humanitarios. Este paquete de capacitación es el resultado de dos años de trabajo realizado por el International Rescue Committee en nombre del SGGC. El paquete fue elaborado mediante investigaciones y la consolidación de buenas prácticas mundiales, por país, convocando a especialistas de protección de la infancia en todo el mundo y facilitando la capacitación de instructores en ocho países.

Entre abril y julio de 2017, se ensayó este paquete en el área transfronteriza entre el norte de Siria y Turquía, Nigeria y Myanmar. La versión del plan de estudios y los materiales que se presentan aquí fueron desarrollados mediante un proceso largo y repetitivo con los comentarios proporcionados por los miembros del SGGC.

La elaboración del paquete de capacitación fue un verdadero emprendimiento cooperativo que atrajo el talento, la experiencia y la sabiduría de muchos especialistas en gestión de casos y en protección de la infancia, entre esos profesionales locales y de todo el mundo.

Al SGGC le gustaría agradecer a Laura Evans, consultora de Protección de la Infancia y a Colleen Fitzgerald, especialista en gestión de casos del IRC, quienes dirigieron el proceso de elaboración y revisión del paquete de capacitación para la supervisión y orientación y las herramientas de supervisión que lo acompañan.

El siguiente es un resumen de las personas y las agencias que contribuyeron al desarrollo de este paquete de capacitación:

La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria

Audrey Bollier

Área de responsabilidad de Protección de la Infancia

Lauren Bienkowski

International Rescue Committee

Crystal Stewart

Colleen Fitzgerald

Plan Internacional

Anna de Ferrari

Save the Children

Catherine Byrne

Karin Tengnäs

Terre des hommes- Lausana

Maria Bray

Gatienne Jobit

UNHCR

Steina Bjorgvinsdottir

UNICEF

Tessa Marks

Susan Andrew

War Child, Holanda

Rinske Ellermeijer

Sara Valerio

Consultora

Stephanie Delaney

Laura Evans

Agradecimientos especiales a Sara Lim, consultora de SGGC, a los coordinadores de la Alianza, Hani Mansourian y Audrey Bollier y a los colegas y pasantes de IRC, Zoraya Cristian, Lauren Steil y Venika Menon.

Por último, este recurso no habría sido posible sin el generoso apoyo de la Oficina de Asistencia de Desastres en el Extranjero de los Estados Unidos (United States Office for Foreign Disaster Assistance, OFDA).



DESCRIPCIÓN GENERAL

El paquete de Capacitación para la Supervisión y Orientación para la Gestión de Casos está diseñado para que sea un recurso adicional de capacitación en la [Capacitación Interinstitucional para la Gestión de Casos](#). Se desarrolla a partir de los módulos del trabajador social, el supervisor y el responsable para ofrecer la orientación práctica, específicamente en las funciones, las prácticas y las competencias esenciales de los supervisores dentro de los equipos de gestión de casos.

Los participantes objetivo en la Capacitación para la Supervisión y Orientación para la Gestión de Casos deben incluir al personal de protección de la infancia y de bienestar social que sea responsable de supervisar a los equipos de gestión de casos y ofrecer apoyo técnico a los trabajadores sociales. Es indispensable que los participantes hayan recibido la Capacitación Interinstitucional de Gestión de Casos y que, idealmente, tengan como mínimo dos años de experiencia en el diseño de programas de gestión de casos para la protección de la infancia.

Se recomienda que en la dirección de la capacitación se tenga a dos facilitadores que tengan experiencia significativa en la supervisión de la gestión de casos y que participen con la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria.

Esta Guía del Facilitador tiene el objetivo de servir como un documento de acompañamiento de los seis módulos de Capacitación de Supervisión y Orientación para la Gestión de Casos. La Guía del Facilitador ofrece una descripción general del proceso de capacitación y de los módulos individuales, así como algunos consejos para la facilitación.

Cada módulo consta de un conjunto de diapositivas en PowerPoint con notas detalladas para el facilitador y una serie de documentos que corresponden a actividades que se requieren para ese módulo. Las actividades en los módulos incluyen discusión en grupo, dramatizaciones, estudios de casos y otros métodos de aprendizaje por experiencias.

Cada módulo comienza y termina con objetivos claramente establecidos y con los resultados de aprendizaje para asegurar que los facilitadores y los participantes conozcan lo que abarca su experiencia de aprendizaje. Además, cada módulo termina con un cuestionario de repaso final. Estos cuestionarios tienen como fin darles a los participantes una oportunidad para reflexionar sobre los conocimientos y competencias fundamentales que adquirieron en ese módulo en particular, a través de una divertida actividad en equipo.

ADAPTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

Se espera que esas capacitaciones se lleven a cabo en distintos entornos, países, regiones, idiomas y culturas. De esta manera, es importante que los facilitadores no solo traduzcan los materiales de capacitación a su idioma local, sino que también contextualicen los estudios de casos, los escenarios y las dramatizaciones incluidos en el paquete de capacitación para que reflejen los problemas y las realidades de la protección de la infancia en la localidad. La mejor forma de hacer esto

es por país, con el apoyo del ente coordinador y de las organizaciones clave involucradas en la gestión de casos de protección de la infancia. Es importante que los facilitadores dediquen suficiente tiempo para revisar las diapositivas en PowerPoint, esta Guía del Facilitador y los documentos correspondientes para que se imparta la capacitación de manera exitosa. Los resúmenes de módulos en esta Guía del Facilitador describen la preparación que se requiere para impartir el módulo.

El módulo dos se enfoca específicamente en las siete Herramientas de Supervisión que desarrolló el Subgrupo para la Gestión de Casos para apoyar las prácticas de supervisión estructuradas con los trabajadores sociales. No todas estas herramientas son obligatorias, solo se presentan como un menú de opciones para los equipos de gestión de casos. Idealmente, en el proceso de adaptación, el ente coordinador y las organizaciones clave deben buscar el consenso en cuanto a las herramientas a las que se les debe dar prioridad en el contexto. Esta decisión debe hacerse de acuerdo con la fase de respuesta humanitaria, las capacidades técnicas de los trabajadores sociales y los supervisores y las estructuras de asignación de personal de los

equipos de manejo de casos. Sin embargo, también es posible que las agencias individuales quieran tomar estas decisiones de acuerdo con sus necesidades de asignación de personal y cobertura geográfica. Por ejemplo, podría ser apropiado introducir inicialmente tres herramientas y planificar la incorporación de cuatro herramientas más en una etapa posterior de la respuesta. Como mínimo, el SGGC recomienda que se utilicen registros de las Reuniones de Gestión de Casos y Supervisión Individual en todos los contextos que apliquen el enfoque de gestión de casos.

Herramientas de Supervisión:

1. Registro de Supervisión Individual
2. Registro de la Reunión de Gestión de Casos
3. Evaluación de la Capacidad del Trabajador Social
4. Herramienta de Aprendizaje por Observación para la Gestión de Casos
5. Herramienta de Observación para la Gestión de Casos
6. Herramienta de la Lista de Verificación del Expediente del Caso
7. Herramienta para la Discusión del Caso

GUÍA DEL FACILITADOR

Introducción

Cada módulo contiene las diapositivas en PowerPoint, los documentos correspondientes y está acompañado de la Guía del Facilitador. Además, se incluye la carpeta del Responsable de la Capacitación para ayudar a los facilitadores con el test posterior y previo, la evaluación de la capacitación y la lista de verificación de los materiales para la capacitación.

Guía del Facilitador:

Plan de la lección

Esta es una descripción general de cada módulo, la cual muestra cómo preparar, organizar y estructurar las sesiones. Incluye:



Objetivos y Resultados de Aprendizaje



Duración

- La programación sugerida para impartir los módulos de forma exitosa, de acuerdo con una agenda de cuatro días



Materiales

- Una lista de los materiales y los documentos (en el orden en que se utilizan) que se necesitan para cada módulo



Preparación

- Notas que identifican las acciones que el facilitador debe realizar con anticipación para tener éxito en la preparación de cada sesión



Descripción

- Un desglose del módulo según el tiempo requerido para cada diapositiva y las actividades correspondientes para ayudar al facilitador a desarrollar una agenda específica para una capacitación de tres o cuatro días o como parte de una estrategia de capacitación más grande



Notas Técnicas

- Un resumen de los objetivos del módulo y la orientación de los conocimientos que requieren los facilitadores. Además, se incluyen los mensajes clave en los que se debe hacer énfasis en cada módulo y, cuando corresponda, las instrucciones sobre cómo contextualizar el material



Anexo

Incluye citas y referencias sobre el contenido que se utiliza en cada módulo

Diapositivas en PowerPoint:

Las diapositivas tienen notas detalladas para el facilitador que incluyen:

- **Duración**

Este es el tiempo sugerido para impartir el contenido de cada diapositiva de la capacitación

- **Instrucciones**

Instrucciones detalladas, paso a paso, y en algunos casos, se incluye un ejemplo del guion para asegurarse de que el contenido se imparta de acuerdo a la forma en que se diseñó

- **Mensajes Clave**

Los facilitadores deben asegurarse de que se haga énfasis en los mensajes clave de cada diapositiva

Documentos:

Están organizados por módulo y en el orden en que deben utilizarse en la capacitación. Los facilitadores deben consultar las notas del facilitador para tener una orientación específica sobre cuándo distribuir cada documento.

Carpeta del Responsable de la Capacitación:

Incluye ejemplos de agendas, un ejemplo del test previo y posterior y la lista de verificación de los materiales de la capacitación para los facilitadores.

Estrategia de Aprendizaje y Desarrollo

El SGGC recomienda que el paquete de Capacitación de Supervisión y Orientación para la Gestión de Casos se integre a una estrategia de aprendizaje y desarrollo de protección de la infancia más amplia por medio de un apoyo total de las autoridades gubernamentales o ministerios correspondientes, así como los entes de coordinación nacionales y subnacionales. Cuando sea posible, los facilitadores de la capacitación deben evaluar las necesidades existentes u otras necesidades de los supervisores de protección de la infancia y considerar la coordinación de una capacitación en otros temas. Como mínimo, todos los participantes de la capacitación deben haber asistido a la Capacitación Interinstitucional completa de Gestión de Casos. Si han transcurrido más de seis meses desde que los participantes asistieron a una capacitación de gestión de casos, se recomienda organizar una capacitación de repaso de los módulos que se presentan a continuación.

Sesiones de capacitación de repaso recomendadas de la Capacitación de Gestión de Casos Interinstitucional:

- **Módulo D Competencias de Comunicación:** Sesión 2 Ejercicios 1 y 3 sobre comunicación verbal y no verbal
- **Módulo E4 Implementación del Plan del Caso:** Ejercicios 1, 2 y 4, que se enfocan en el desarrollo de un mecanismo de referencia y el trabajo dentro del más amplio sistema de protección de la infancia
- **Módulo G2 Implementación de los Servicios de Gestión de Casos:** Ejercicios 1, 2 y 4 (vulnerabilidad, riesgo y criterios de elegibilidad; protocolos y procedimientos)

EJEMPLOS DE AGENDAS

Se presentan dos ejemplos de agenda, una de tres días y la otra, que es la que se recomienda, de cuatro días. El SGGC recomienda impartir el paquete completo de seis módulos de forma consecutiva durante cuatro días. Impartir la capacitación en un número consecutivo de días ayuda a la integración de la teoría y las competencias y promueve la continuidad en el aprendizaje. También simplifica la logística y los gastos. Los módulos están diseñados para que cada uno se base en lo que se cubrió anteriormente. En general, si los módulos se dan de forma consecutiva, eso ahorra tiempo y apoya los resultados del aprendizaje. Sin embargo, en algunos contextos podría ser necesario o adecuado distribuir los módulos en un período más prolongado. Si este es el caso, se recomienda que los Módulos 1 y 2 se impartan juntos durante dos días consecutivos y los Módulos 3 y 4 se impartan juntos en dos días consecutivos. Se sugiere que no transcurran más de dos semanas entre las dos sesiones de capacitación.

Las agendas ofrecen una orientación sobre cuándo comenzar y terminar, la duración de las sesiones y los descansos. La agenda de capacitación de cuatro días ofrece tiempo y espacio para la discusión y concluye cada día a las 16:00 horas. Por otro lado, la agenda de capacitación de tres días concluye cada día a las 17:00 horas y requiere que se omitan algunas actividades de aprendizaje para ahorrar tiempo. Las agendas deben adaptarse al contexto y deben basarse en las discusiones y en la energía del salón de capacitación, se les recomienda a los facilitadores que dividan las sesiones que son particularmente largas dando descansos, si es necesario. Además, los facilitadores deben añadir a la capacitación elementos energizantes adecuados a la cultura, estos requerirán tiempo adicional a los descansos programados.

Los planes de las lecciones en la Guía del Facilitador y las notas detalladas del facilitador incluidas en cada diapositiva ofrecen información para ayudar a los facilitadores a desarrollar una agenda personalizada de capacitación que satisfaga las necesidades de los participantes. Alguna información importante que debe considerarse en la agenda incluye: el tiempo requerido para obtener los resultados de aprendizaje específicos de cada sesión y los mensajes clave a los que se les debe dar prioridad. La duración estimada de cada módulo y cada sesión refleja la agenda de cuatro días, dado que este es un horario sugerido para maximizar el aprendizaje de los participantes.

Ejemplo de Agenda de Cuatro Días

Día 1	
9:00 a 11:00	Bienvenida, Presentaciones
11:00 a 11:15	Receso
11:15 a 12:45	Módulo 1: Definición de Supervisión y Orientación
12:45 a 13:45	Almuerzo
13:45 a 16:00	Módulo 1: Definición de Supervisión y Orientación
16:00	Cierre

Día 2

9:00 a 9:30	Bienvenida, Repaso
9:30 a 11:00	Módulo 2: Prácticas y Herramientas para la Supervisión y Orientación
11:00 a 11:15	Receso
11:15 a 13:00	Módulo 2: Prácticas y Herramientas para la Supervisión y Orientación
13:00 a 14:00	Almuerzo
14:00 a 16:00	Módulo 2: Prácticas y Herramientas para la Supervisión y Orientación
16:00	Cierre

Día 3

9:00 a 9:30	Bienvenida, Repaso
9:30 a 11:00	Módulo 3: Competencias de Supervisión y Orientación
11:00 a 11:15	Receso
11:15 a 13:00	Módulo 3: Competencias de Supervisión y Orientación
13:00 a 14:00	Almuerzo
14:00 a 16:00	Módulo 3: Competencias de Supervisión y Orientación
16:00	Cierre

Día 4

9:00 a 9:30	Bienvenida, Repaso
9:30 a 11:00	Módulo 4: Cuidado y Bienestar del Personal
11:00 a 11:15	Receso
11:15 a 13:00	Módulo 4: Cuidado y Bienestar del Personal
13:00 a 14:00	Almuerzo
14:00 a 15:00	Módulo 4: Cuidado y Bienestar del Personal
15:00 a 16:00	Cierre

Ejemplo de Agenda de Tres Días

Día 1

9:00 a 10:30	Bienvenida, Presentaciones
10:30 a 10:45	Receso
10:45 a 12:45	Módulo 1: Definición de Supervisión y Orientación
12:45 a 13:45	Almuerzo
13:45 a 15:00	Módulo 1: Definición de Supervisión y Orientación
15:00 a 15:15	Receso
15:15 a 17:00	Módulo 1: Definición de Supervisión y Orientación
17:00	Cierre

Día 2

9:00 a 9:10	Bienvenida, Repaso
9:10 a 10:30	Módulo 2: Prácticas y Herramientas para la Supervisión y Orientación
10:30 a 10:45	Receso
10:45 a 12:45	Módulo 2: Prácticas y Herramientas para la Supervisión y Orientación
12:45 a 13:45	Almuerzo
13:45 a 15:30	Módulo 3: Competencias de Supervisión y Orientación
15:30 a 15:45	Receso
15:45 a 17:00	Módulo 3: Competencias de Supervisión y Orientación
17:00	Cierre

Día 3

9:00 a 9:10	Bienvenida, Repaso
9:10 a 11:10	Módulo 3: Competencias de Supervisión y Orientación
11:10 a 11:25	Receso
11:25 a 13:00	Módulo 4: Cuidado y Bienestar del Personal
13:00 a 14:30	Almuerzo
14:30 a 16:15	Módulo 4: Cuidado y Bienestar del Personal
16:15 a 17:15	Módulo de Cierre

ORGANIZACIÓN, PRESENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Planificación de la Capacitación:

Al preparar la Capacitación de Supervisión y Orientación para la Gestión de Casos, es importante que se sigan los pasos de planificación correspondientes.

Los facilitadores y el equipo de planificación deben seleccionar un lugar adecuado para la capacitación y ofrecer refrigerios a los participantes.

Antes de la capacitación, se debe hacer circular una agenda entre los participantes y sus organizaciones. Se recomienda que los facilitadores preparen lo siguiente para la capacitación:

- ✓ Salón para la capacitación (suficientemente grande para 20 participantes, 2 facilitadores y espacio para trabajar y realizar actividades en grupo)
- ✓ Diferente salón para el receso de almuerzo y refacción
- ✓ Recesos para café o té, agua y almuerzos para los participantes y el facilitador, todos los días
- ✓ Transporte y hospedaje para los facilitadores y los participantes (si es necesario)
- ✓ Representante gubernamental o de la agencia para inaugurar la capacitación, si es adecuado

Materiales para la Capacitación:

- ✓ Proyector, computadora portátil, bocinas
- ✓ Soporte de rotafolio (al menos 2), varios rellenos de papel de rotafolio
- ✓ Papel de varios colores
- ✓ De 4 a 6 paquetes de marcadores de colores
- ✓ Cinta adhesiva y blu tack
- ✓ Etiquetas de nombres
- ✓ Bolígrafos y cuadernos para cada participante
- ✓ Carpetas o folders para cada participante
- ✓ Clips para papel
- ✓ Engrapadora y grapas
- ✓ Notas adhesivas en formas y colores llamativos
- ✓ 3 paquetes de tarjetas de notas

Preguntas del Facilitador mientras Planifica la Capacitación:

1. ¿A quién se invitará a la capacitación y cómo se enviarán las invitaciones? (por ejemplo, a través de un equipo de trabajo o un grupo)
2. ¿Cuándo se debe impartir la capacitación?
3. ¿Qué debe incluir el plan de estudios? (Considere añadir módulos del paquete de Capacitación para la Gestión de Casos de IA, si es necesario)
4. ¿Cuáles son los recursos y las necesidades logísticas para impartir una capacitación exitosa?
5. ¿Quién debe impartir la capacitación?
6. ¿Cuáles serán las medidas de seguimiento después de la capacitación? (por ejemplo: ¿hay oportunidades para talleres y orientación constante con los supervisores?)

- ✓ 1 pelota de juguete pequeña y suave
- ✓ Hilo o bola de hilo
- ✓ Goma, tijeras, calcomanías, diamantina, imágenes de revistas, otros materiales de manualidades y materiales de collage para Actividades con Mandalas
- ✓ Papel grueso para certificados
- ✓ Unidades USB para los participantes (con las diapositivas de capacitación y documentos)
- ✓ Dulces o premios pequeños

FUNDAMENTOS DE LA FACILITACIÓN

Impartir una capacitación puede ser una tarea difícil. Requiere paciencia, conocimientos especializados, energía y la capacidad de reaccionar en el momento. En todos los módulos, se recomienda que los facilitadores tengan experiencia en la gestión de casos de protección de la infancia. Idealmente, los facilitadores deben tener conocimientos y competencias previas para la supervisión de los trabajadores sociales. Es importante que los facilitadores conozcan su propio estilo de enseñanza y conozcan los principios del aprendizaje de adultos. (Para obtener más directrices y antecedentes sobre la capacitación para alumnos adultos, comuníquese con el [Subgrupo de Desarrollo y Aprendizaje de la Alianza](#)).

Se sugiere que haya dos facilitadores para las sesiones o que dirijan juntos los módulos individuales. Podría ser útil que uno de los facilitadores adopte la función de líder, de manera que puedan asignar tareas y asumir responsabilidad para la capacitación. A continuación, se presentan algunos consejos para una buena facilitación, así como algunas estrategias para promover un ambiente seguro y confiable y proporcionar comentarios a los participantes.

Consejos para la Facilitación:

- ✓ Prepárese bien para cada capacitación, revise las sesiones detenidamente y conozca su contenido
- ✓ Asegúrese de tener preparados todos los materiales que necesitará y asegúrese de que el salón de capacitación esté preparado
- ✓ Imparta la capacitación en su propio estilo, usando sus propias palabras
- ✓ Sea flexible y esté dispuesto a adaptar la capacitación a los conocimientos, experiencias y necesidades de los participantes
- ✓ Presente un tono relajado y amistoso
- ✓ Muestre que presta atención y que le importa lo que dicen y sienten los participantes (escuche con atención)
- ✓ Demuestre credibilidad, lo que implica:
 - Hablar de sus propias experiencias
 - Promover que pregunten los participantes
 - Reconocer que no tiene todas las respuestas
 - Hacer preguntas que usted pueda tener acerca del material
- ✓ Reconozca que el trabajo de gestión de casos y protección de la infancia no está bien definido, a menudo está confuso y requiere la creatividad y el apoyo de otros
- ✓ Promueva la participación y la inclusividad, asegúrese de que nadie domine la conversación y que todos se sientan cómodos al participar, sin concentrarse en aquellos que puedan estar callados
- ✓ Cree un ambiente de CONFIANZA y SEGURIDAD dentro de su grupo de capacitación para apoyar a los participantes para que reconozcan y confronten sus creencias sobre los niños, niñas y adolescentes. Esto promueve el aprendizaje genuino.
- ✓ Utilice un lenguaje claro y explícito, incluso cuando hable sobre creencias y valores. Sea sensible, pero asegúrese de que se reconozcan abiertamente las normas culturales “implícitas” en este espacio de capacitación
- ✓ Establezca “Acuerdos Grupales” desde el principio y refuércelos constantemente a través de la capacitación

Proporcionar Comentarios durante las Capacitaciones:

Una destreza importante que los facilitadores deben desarrollar es la forma de hacer comentarios a los participantes de la capacitación. Las personas tienden a aprender mejor cuando reciben confirmación sobre los aspectos específicos que hacen bien y cuando reciben comentarios positivos sobre las cosas que pueden mejorar. A continuación se presentan algunas sugerencias para hacer comentarios.

- En la mayoría de los casos, los comentarios sobre una persona se deben dar en un entorno personal, en lugar de hacerlo en grupo
- Haga sus comentarios con el objetivo de ayudar, no de juzgar

- Intente hacer comentarios lo más pronto posible, en lugar de esperar varios días
- Sea específico y dé ejemplos concretos
- Intente compensar con una crítica constructiva que reconozca lo que hizo de forma correcta
- Proporcione, continuamente, refuerzo y motivación positiva
- Reconozca y trabaje con base en las fortalezas de los participantes
- Sea sincero

Guion Sobre los Comentarios Después de la Dramatización:

Primero, pregúnteles a los participantes de la dramatización:

1. ¿Cómo se sintió?
2. ¿Qué le pareció bien?
3. ¿Qué harían distinto la próxima vez?

Luego, pida a los observadores que digan:

1. Una cosa que estuvo bien
2. Una sugerencia

Evaluación de la Capacitación

Es importante que los facilitadores tengan un sistema que evalúe lo que los participantes aprendieron durante la capacitación.

Esto se hace en forma de un test previo y un test posterior, por escrito, en la que se les da preguntas a los participantes que deben responder antes de comenzar la capacitación y se les dan las mismas preguntas después de terminar la capacitación.

El propósito de un test previo y posterior es ver si ha habido un cambio positivo en los conocimientos de los participantes del inicio y al final de la capacitación. La carpeta del Responsable de la Capacitación contiene un ejemplo del test previo y posterior y una hoja de calificaciones para anotar los resultados.

Además, se presenta un ejemplo del formulario de Evaluación de la Capacitación en la carpeta del Responsable de la Capacitación que puede distribuirse y los participantes pueden completar de

forma anónima para proporcionar comentarios a los facilitadores sobre la utilidad de la capacitación y sugerencias para el futuro. Los resultados del test previo y la posterior, así como de la Evaluación de la Capacitación pueden recopilarse fácilmente en la hoja de cálculo de la “Evaluación e Informe Final de la Capacitación de supervisión de GC” (que también se encuentra en la carpeta del Responsable de la Capacitación).

Talleres de Repaso o Seguimiento para la Capacitación

El SGGC recomienda que aproximadamente 3 o 4 meses después de la Capacitación de Supervisión y Orientación para la Gestión de Casos los facilitadores organicen un taller de seguimiento. Esta puede ser una oportunidad para reunirse con los supervisores para conocer los éxitos y también los desafíos que enfrentan con las herramientas o competencias que se introdujeron durante la capacitación. Las sesiones se pueden organizar para abordar los temas más desafiantes que hayan compartido los supervisores.

MÓDULO DE INTRODUCCIÓN



MÓDULO DE INTRODUCCIÓN

Objetivo: Dar la bienvenida y orientar a todos los participantes en la capacitación

<p>Resultados de Aprendizaje</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Proporcionar una descripción general de la capacitación2. Dar la bienvenida a los participantes y establecer un ambiente de aprendizaje que sea amistoso, seguro y favorable3. Elaborar un acuerdo de aprendizaje4. Compartir información importante sobre logística, orden y limpieza
<p>Duración</p> 	<p>2 Horas</p>
<p>Materiales</p> 	<p>Documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">0.0 Test previo de supervisión y orientación (si no se completó antes de la capacitación)0.1 Agenda de Capacitación de la Supervisión de GC (ver ejemplos de agenda de tres y cuatro días)0.2 Plan de Acción de Supervisión de GC de PI <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuadernos para cada participante• Bolígrafos• Laptop, Proyector, Bocinas y Diapositivas de PowerPoint• Pelota pequeña para actividades para romper el hielo
<p>Preparación</p> 	<ul style="list-style-type: none">✓ Invite a un patrocinador, un funcionario local u otro conferencista para que haga el discurso inaugural✓ Prepare con anticipación el paquete de bienvenida (etiquetas de nombres, cuadernos, bolígrafos)✓ Adapte la agenda y péguela en la diapositiva 6 para que la revisen con los participantes✓ Asegúrese de que el salón esté listo y organizado de forma que permita que todos los participantes se sientan cómodos✓ Si es posible, pídale a los participantes que completen el test previo antes de participar en la capacitación, para integrar los módulos con mayor prioridad y para ahorrar tiempo

Descripción 	Minutos	Actividad
	25	Bienvenida y Discurso Inaugural Diapositivas de la 1 a la 3 0.0 Test Previo de Supervisión y Orientación
	40	Actividades para Romper el Hielo y Presentaciones Diapositiva 4
	10	Objetivos de la Capacitación Diapositiva 5
	10	Descripción General de la Agenda Diapositiva 6 0.1 Agenda de Capacitación para la Supervisión de GC
	10	Planes de Acción de Supervisión Diapositiva 7 0.2 Plan de Acción de Supervisión de GC de PI
	20	Acuerdos Grupales Diapositivas 8 y 9
	5	Orden y limpieza
Notas Técnicas 	<p>Uso de este Módulo</p> <p>En este módulo se presenta la capacitación y se establece un ambiente de aprendizaje amistoso, seguro y favorable que se necesitará para cumplir con los objetivos de aprendizaje de la capacitación.</p> <p>Conocimiento del Facilitador</p> <p>Los facilitadores deben estar ampliamente familiarizados con la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria, deben tener experiencia en gestión de casos y conocimientos y competencias en la supervisión y orientación de los trabajadores sociales.</p> <p>Unas breves palabras de inauguración, para establecer el tono y el contexto de la capacitación en un sistema local de protección de la infancia más amplio, puede hacerla un funcionario apropiado o una agencia.</p> <p>Mensajes Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos compartimos la responsabilidad de nuestro aprendizaje y necesidades de seguridad y aceptamos respetar cualquier acuerdo de aprendizaje que se haga para apoyar el aprendizaje los demás. 	

MÓDULO 1. DEFINIR SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN DENTRO DE LA GESTIÓN DE CASOS DE PI

DEFINIR SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN DENTRO DE LA GESTIÓN DE CASOS DE PI

Objetivo: Entender las buenas prácticas de supervisión y orientación dentro de la gestión de casos de protección de la infancia

<p>Objetivos de Aprendizaje</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Entender la supervisión como una relación y la orientación como un método2. Conocer las tres funciones de la supervisión3. Identificar lo que funciona bien en sus contextos e identificar los desafíos existentes4. Comenzar a considerar su plan de acción de supervisión de Gestión de Casos (GC)
<p>Duración</p> 	<p>3 horas 45 minutos</p>
<p>Materiales</p> 	<p>Documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1 Definición y Funciones de Supervisión <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Laptop, Proyector y Diapositivas de PowerPoint• Rotafolio y Papel para Rotafolio• Notas adhesivas, dulces o pequeños premios (suficientes para todos)• Cuadernos y bolígrafos• Marcadores de colores (4 a 6 paquetes)• Cinta adhesiva o blu-tack
<p>Preparación</p> 	<p>Ejercicio de la Parada de autobús: prepara los 3 rotafolios con los títulos de las 3 funciones de supervisión:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De Gestión y de Rendición de Cuentas2. Educativa y de Desarrollo3. De Apoyo

Descripción



Minutos	Actividad
10	Introducción y Resultados de Aprendizaje Diapositivas de la 1 a la 3
20	Supervisión en Nuestros Contextos Diapositiva 4
40	Definición de Supervisión Diapositivas de la 5 a la 8
20	Importancia de la Supervisión Diapositivas de la 9 a la 11
50	Funciones de la Supervisión Diapositivas de la 12 a la 18
20	Estructuras de la Supervisión Diapositivas de la 19 a la 20 1.1 Definición y Funciones de Supervisión
35	Desafíos y Estrategias de la Supervisión Diapositivas de la 21 a la 24
20	Mensajes Clave y Cuestionario de Repaso Diapositivas de la 25 a la 27
10	Planes de Acción de Supervisión Diapositiva 28

Notas Técnicas



Uso de este Módulo

Este módulo es un fundamento básico para la función de un supervisor en la gestión de casos y prepara a los participantes para el resto de la capacitación. Presenta las buenas prácticas mundiales y ofrece oportunidades para considerar los desafíos en el contexto; para reflejar lo que funciona bien y para comenzar a establecer objetivos para la implementación y mejoramiento de la supervisión.

El material que se cubre en este módulo prepara el terreno para los Planes de Acción de Supervisión en los que estarán trabajando los participantes en toda la capacitación.

Conocimiento del Facilitador

Los facilitadores deben tener experiencia y exposición previa en la supervisión y orientación para la gestión de casos de Protección de la Infancia. Idealmente, el facilitador deberá tener experiencia en la supervisión y orientación de los trabajadores sociales.

Mensajes Clave

- La supervisión es la relación entre el supervisor y el trabajador del caso y debe verse como un aspecto colaborativo y complementario en lugar de uno jerárquico
- La supervisión es una relación que se caracteriza por los métodos y las actitudes de la orientación
- Las 3 funciones de la supervisión son: de gestión y rendición de cuentas; educativa y de desarrollo y de apoyo
- La supervisión es una práctica de protección para los niños, niñas y adolescentes y los trabajadores sociales y se relaciona directamente con los resultados positivos de los niños, niñas y adolescentes que atendemos
- Esta capacitación tiene como objetivo ayudar a los supervisores a comenzar a abordar de forma práctica algunos de los desafíos; no siempre hay una solución inmediata para cada problema

MÓDULO 2. PRÁCTICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN

SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN PRÁCTICAS Y HERRAMIENTAS

Objetivo: Examinar las prácticas clave de supervisión y orientación

<p>Objetivos de Aprendizaje</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Conocer las diferentes prácticas de supervisión y orientación que se pueden ejercer de manera personal, en grupo o ambos esquemas2. Conocer los propósitos asociados con las diferentes prácticas3. Conocer la duración y la frecuencia de cada práctica4. Comprender la orientación asociada con cada práctica y cómo utilizar las herramientas prácticas
<p>Duración</p> 	<p>5 horas, 30 minutos</p>
<p>Materiales</p> 	<p>Documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">2.1 Registro de Supervisión Individual2.2 Registro de la Reunión de Gestión de Casos2.3 Funciones de la Supervisión2.4 Herramienta de Evaluación de la Capacidad de GC2.5 Herramienta para el Aprendizaje por Observación de GC2.6 Herramienta de Observación de GC2.7 Herramienta de Observación de Dramatización2.8 Herramienta de la Lista de Verificación del Expediente del Caso2.9 Herramienta para la Discusión del Caso2.10 Proceso de Supervisión2.11 Actividad de Preparación <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Expediente del Caso (falso y anónimo)• Kits de Actividades del Calendario para cada grupo (sobre con prácticas de supervisión y un calendario grande en un rotafolio preparado con anticipación)• Laptop, proyector y diapositivas de PowerPoint• Rotafolio, marcadores, papel, bolígrafos, notas adhesivas• Cuadernos y bolígrafos para los participantes• Dulces o premios (suficientes para que todos reciban unos 3)

Preparación



Antes de usar este módulo, es importante que el ente coordinador local y las organizaciones clave estén de acuerdo sobre qué prácticas y herramientas de supervisión se utilizarán, como se mencionó anteriormente en la sección de “Adaptación y Contextualización”.

- ✓ Adapte el estudio de casos de la herramienta de Observación de acuerdo al contexto de la capacitación.
- ✓ Para la Actividad de la Lista de Verificación del Expediente del Caso, prepare un expediente del caso falso que respete claramente la confidencialidad (no deben aparecer nombres reales ni información de identificación en el caso falso). Se recomienda que en el expediente del caso falso utilice los formularios adecuados de gestión de casos para el contexto y asegúrese de tener suficientes copias del expediente para cada participante o para pequeños grupos de participantes. Contenido del Kit de Actividades del Calendario (1 kit por grupo):
- ✓ Contenidos de Actividad del Calendario (1 por grupo):
 - Calendario grande dibujado en un rotafolio
 - Sobres con tarjetas de práctica de supervisión:
 - 1 tarjeta de Evaluación de la Capacidad
 - 3 tarjetas para el Aprendizaje por Observación
 - 2 tarjetas de Observación
 - 4 tarjetas para la Revisión del Expediente del Caso
 - 24 tarjetas de Supervisión Individual
 - 4 tarjetas para la Reunión de Gestión de Casos
 - 2 tarjetas para la Discusión del Caso

Descripción



Minutos	Actividad
5	Introducción y Resultados de Aprendizaje Diapositivas de la 1 a la 3
25	Descripción General del Entorno, Prácticas y Herramientas Diapositivas de la 4 a la 7
10	Supervisión Individual Diapositivas 8 y 9 2.1 Registro de Supervisión Individual
10	Reuniones de Gestión de Casos Diapositiva 10 2.2 Registro de la Reunión de GC
15	Planificación de la Actividad de Reuniones de Supervisión Diapositivas 11 y 12 2.3 Funciones de la Supervisión

30	Evaluación de la Capacidad del Trabajador Social Diapositivas de la 13 a la 15 2.4 Evaluación de la Capacidad del Trabajador Social
5	Aprendizaje por Observación Diapositiva 16 2.5 Herramienta para el Aprendizaje por Observación
80	Observación Diapositivas de la 17 a la 19 2.6 Herramienta de Observación 2.7 Herramienta de Observación de Dramatización
30	Revisión del Expediente del Caso Diapositivas de la 20 a la 22 2.8 Lista de Verificación del Expediente del Caso
25	Discusiones del Caso Diapositivas de la 23 a la 25 2.9 Herramienta para la Discusión del Caso
20	Actividad del Proceso de Supervisión Diapositivas de la 26 a la 27 2.10 Proceso de Supervisión
25	Calendario de Supervisión Diapositiva 28
10	Preparación Diapositiva 29 2.11 Preparación
10	Repaso y Cierre Diapositivas 30 y 31
10	Plan de Acción de Supervisión Diapositiva 32

Notas Técnicas



Uso de este Módulo

En este módulo se presentan 2 entornos y 7 prácticas formales de supervisión y orientación. Para cada práctica tiene su correspondiente herramienta para ayudar a los supervisores a estructurar y organizar su trabajo. Los participantes tienen la oportunidad de examinar cada herramienta y experimentar la manera en que se aplican las prácticas y las herramientas mediante actividades y dramatizaciones. Los facilitadores deben asegurarse de que tendrán suficiente tiempo para repasar cada herramienta cuando la distribuyan.

Las prácticas de supervisión que se presentan en este módulo no son obligatorias. Es responsabilidad de las organizaciones que implementan la gestión de casos en el contexto del país determinar qué prácticas son adecuadas, corresponden a la fase de la respuesta, las estructuras de la asignación de personal, así como las capacidades y la disponibilidad de los equipos de gestión de casos.

Conocimiento del Facilitador

Los facilitadores deben tener experiencia y exposición previa en la supervisión y orientación para la gestión de casos de protección de la infancia. Preferiblemente, el facilitador deberá tener experiencia en la supervisión y orientación de los trabajadores sociales.

Además de estos conocimientos básicos, es esencial que los facilitadores revisen y se familiaricen con todas las prácticas y herramientas que se presentan en este módulo. Idealmente, los facilitadores experimentarán la aplicación de estas, o de prácticas y herramientas similares, en distintos entornos.

Los facilitadores deben tener conocimientos y experiencia en hacer comentarios sobre dramatizaciones para demostrar las mejores prácticas durante la actividad de discusión. Recuerde tres preguntas para obtener comentarios:

1. ¿Cómo se sintió?
2. ¿Qué le pareció bien?
3. ¿Qué haría diferente?

En este módulo se prepara el terreno para el Módulo 3 que se enfoca en las competencias específicas que necesitan los supervisores para aplicar las prácticas y herramientas.

Mensajes Clave

- Todas las prácticas de supervisión pretenden ser colaborativas, con los trabajadores sociales y los supervisores, que tienen la responsabilidad de preparar, participar y dar seguimiento
- Los supervisores participan constantemente en las 3 funciones de la supervisión mediante las prácticas que se presentan
- La supervisión nunca termina, es un proceso constante de promoción de conocimientos y competencias en los trabajadores sociales, mientras proporciona apoyo, dirección y fomenta la reflexión

MÓDULO 3. COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN



COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN

Objetivo: Conocer y aplicar destrezas que apoyen las prácticas de supervisión y orientación

<p>Objetivos de Aprendizaje</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Revisar las competencias aplicadas de los supervisores efectivos Conocer los objetivos asociados con las distintas prácticas2. Practicar la orientación usando una práctica reflexiva y el modelo GROW3. Practicar la manera de compartir sus comentarios usando competencias de comunicación efectiva4. Aplicar los principios guía de la gestión de casos en la supervisión5. Revisar las competencias efectivas para la facilitación del grupo
<p>Duración</p> 	<p>5 horas, 30 minutos</p>
<p>Materiales</p> 	<p>Documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">3.1 Formato del Supervisor Ideal3.2 Competencias del Supervisor3.3 Competencias de Comunicación para Supervisores3.4 Práctica Reflexiva3.5 Modelo GROW3.6 Consejos para proporcionar Comentarios3.7 Comentarios sobre las dramatizaciones3.8 Principios Guía de SGGC3.9 Ejercicio de un Escenario sobre Principios Guía3.10 Consejos para la Facilitación del Grupo <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Laptop, proyector, bocinas y diapositivas de PowerPoint• Rotafolio, marcadores, papel, bolígrafos• Tarjetas de anotación de colores o notas adhesivas• Pelota pequeña y suave• Dulces o premios para los cuestionarios• Cuadernos y bolígrafos

Preparación



- ✓ Prepare el rotafolio del Supervisor Ideal
 - ✓ Descargue los videos de Supervisión que se utilizan en la Diapositiva 10:
<https://www.youtube.com/watch?v=ZRIC3SDobDQ&t=23s&index=12&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA>
<https://www.youtube.com/watch?v=93DDC2OSTFw&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA&index=18>
- Si los participantes no hablan Inglés, adapte la actividad de video a un grupo de dramatización. Trabaje con voluntarios antes de la sesión para crear dos escenarios; uno que demuestre la “utilidad” y el otro que demuestre la “no utilidad” de las prácticas de supervisión y orientación
- ✓ Adapte la actividad de dramatización sobre los comentarios (diapositiva 24) con un nombre que sea apropiado para el contexto
 - ✓ Imprima y organice todos los documentos
 - ✓ Prepare con anticipación escenarios para el ejercicio de los Principios guía (contextualice e imprima suficientes copias)

Descripción



Minutos	Actividad
5	Introducción y Resultados de Aprendizaje Diapositivas de la 1 a la 3
35	Competencias del Supervisor Diapositivas de la 4 a la 7 3.1 Formato del Supervisor Ideal 3.2 Competencias del Supervisor
10	Competencias de Escucha y Comunicación Activa Diapositivas 8 y 9 3.3 Competencias de Comunicación para Supervisores
20	Videos o Dramatización sobre Supervisión Diapositiva 10
10	Apoyo a los Trabajadores Sociales Diapositiva 11
45	Métodos de Orientación: Práctica Reflexiva y GROW Diapositivas de la 12 a la 16 3.4 Registro de Práctica Reflexiva 3.5 Modelo GROW

	75	Cómo hacer Comentarios y dar Opiniones a los Trabajadores Sociales Diapositivas de la 17 a la 25
	45	Aplicación de los Principios Guía Diapositivas de la 26 a la 28
	45	Competencias para la Facilitación en Grupo Diapositivas de la 29 a la 34
	15	Repaso y Cierre Diapositivas 35 y 36
	10	Plan de Acción de Supervisión Diapositiva 37

Notas técnicas



Uso de este Módulo

En este módulo se comienza revisando las competencias de un Supervisor ideal con enfoque en la identificación de las competencias (y tomando en cuenta cómo se aplican los conocimientos y las actitudes o comportamientos) de la supervisión, en entornos de grupo e individuales. Las actividades que conforman este módulo son prácticas y dirigen los conocimientos, las competencias y las actitudes o comportamientos con los que los participantes ya deben estar familiarizados. Esta no es una revisión de las competencias esenciales, en lugar de eso, enmarca las competencias que deben aplicar los supervisores.

El enfoque se basa en practicar la orientación, compartir comentarios y aplicar los principios guía. Las competencias en la comunicación y la facilitación del grupo se presentan como métodos.

Conocimiento del Facilitador

Para impartir eficazmente este módulo, es importante que los facilitadores tengan experiencia y seguridad en las competencias descritas:

- Escucha y Comunicación Activa
- Orientación
- Proporcionar Comentarios
- Aplicación de Conocimientos sobre los Principios Guía
- Facilitación del Grupo

Además de las competencias, es esencial que los facilitadores revisen y se familiaricen con la Práctica Reflexiva y el modelo GROW.

Al igual que con el módulo anterior, los facilitadores deben tener experiencia en hacer comentarios sobre dramatizaciones para demostrar las mejores prácticas durante la actividad de discusión. Recuerde tres preguntas para obtener comentarios:

1. ¿Cómo se sintió?
2. ¿Qué le pareció bien?
3. ¿Qué haría diferente?

Mensajes Clave

- Las destrezas del supervisor constan de competencias, conocimientos y actitudes o comportamientos
- Las competencias de orientación y comunicación eficaz son fundamentales para los supervisores
- Las competencias de comunicación y la escucha activa pueden ayudar a los trabajadores sociales a que se reflejen en la práctica y se sientan apoyados para identificar las formas potenciales de avanzar
- Los comentarios y las opiniones deben enfocarse en mejorar la práctica de manera que los niños, niñas y adolescentes estén mejor atendidos y protegidos. Los comentarios positivos y constructivos deben ser parte de una relación constante entre el supervisor y el trabajador social
- Una de las claves de la supervisión efectiva es tener conocimientos sólidos de los principios guía y de la práctica de gestión de casos y las competencias y comportamientos de supervisión para aplicarlas en entornos individuales y en grupo
- Las competencias de supervisión requieren tiempo y práctica, y pueden desarrollarse y mejorarse constantemente a través de la reflexión

MÓDULO 4. CUIDADO Y BIENESTAR DEL PERSONAL

CUIDADO Y BIENESTAR DEL PERSONAL

Objetivo: Explorar estrategias de supervisión que apoyen el cuidado y el bienestar del personal de los equipos de gestión de casos

<p>Objetivos de aprendizaje</p> 	<ol style="list-style-type: none">1. Conocer cuáles son las fuentes y las señales de estrés negativo2. Diseñar estrategias para practicar el autocuidado como supervisor3. Aprender métodos para apoyar a los trabajadores sociales4. Identificar las características de un equipo de gestión de casos saludable5. Desarrollar un plan de acción de bienestar del equipo
<p>Duración</p> 	<p>4 horas</p>
<p>Materiales</p> 	<p>Documentos:</p> <ol style="list-style-type: none">4.1 Fuentes de Estrés4.2 Señales de Estrés Negativo4.3 Instrucciones de la Mandala de Bienestar del Equipo4.4 Formato de Mandala en Blanco4.5 Ejemplo de Mandala <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Laptop, proyector y diapositivas de PowerPoint• Soporte de rotafolio y papel para rotafolio• Marcadores de colores• Notas adhesivas• Dulces o pequeños premios (suficientes para todos)• Cuadernos y bolígrafos• Cinta adhesiva o blu-tack• Tijeras para grupos pequeños (1 para por grupo, mínimo)• Materiales de collage para Mandala (imágenes de revistas, fotografías, diamantina, calcomanías, materiales para manualidades)

Preparación



Para la Actividad de Mandala:

- ✓ Antes de la capacitación, revise las instrucciones detenidamente.
- ✓ Antes de que comience la sesión, reúna materiales de collage y otros materiales creativos para el ejercicio de mandala.
- ✓ Prepare el rotafolio con una imagen de mandala, igual que la mandala en blanco en la diapositiva 21.
- ✓ Tenga algunas imágenes preparadas para usar en al menos 1 categoría en el ejemplo plenario (diapositivas 23, 24).

Descripción



Minutos	Actividad
5	Introducción y Resultados de Aprendizaje Diapositivas de la 1 a la 3
5	Bienestar del Equipo Diapositiva 4
50	Estrés Negativo: Fuentes y Señales Diapositivas de la 5 a la 14 4.1 Dibujo de Fuentes de Estrés 4.2 Señales de estrés negativo
20	Reflexión del Bienestar Diapositivas de la 15 a la 16
20	Función de los Supervisores en el Bienestar del Equipo Diapositivas de la 17 a la 19 4.3 Instrucciones de la Mandala de Bienestar del Equipo 4.4 Mandala en Blanco 4.5 Mandala de ejemplo de Bienestar del Equipo
100	Mandala de Bienestar del Equipo Diapositivas de la 20 a la 29 4.3 Instrucciones de la Mandala de Bienestar del Equipo 4.4 Mandala en Blanco 4.5 Mandala de Ejemplo de Bienestar del Equipo
15	Repaso y Cierre Diapositivas 30 y 31
10	Plan de Acción de Supervisión Diapositiva 32



Uso de este Módulo

En este módulo se comienza revisando algunos conceptos importantes que se presentan en diversas capacitaciones, que incluye la [Capacitación Interinstitucional en Gestión de Casos](#):

La intención de este módulo es guiar a los supervisores en su función de apoyo y mantenimiento del bienestar del equipo. Para ayudar a los supervisores a desarrollar una estrategia de bienestar para el equipo, se presenta un ejercicio de mandala con la intención de motivar a los supervisores a llevar la orientación a sus equipos y a usarla para facilitar la discusión y el desarrollo de la estrategia de bienestar. Es muy recomendable el enfoque colaborativo.

Los facilitadores deben leer detenidamente y con anticipación las instrucciones del ejercicio de mandala para asegurarse de que entienden la actividad. Los facilitadores deben preparar y organizar con anticipación los materiales para el ejemplo y para la actividad en sí.

La estrategia de bienestar desarrollada en el ejercicio de mandala debe incorporarse al plan de acción de supervisión general en el que han estado trabajando los participantes en los cuatro módulos de la capacitación. En este módulo se da tiempo para incorporar las acciones de bienestar en sus planes de acción de supervisión.

Conocimiento del Facilitador

Los facilitadores deben estar familiarizados con el tema de estrés, sus fuentes y los posibles efectos en los trabajadores sociales y supervisores de protección de la infancia. Los facilitadores deben tomarse un tiempo para familiarizarse con la herramienta de mandala antes de intentar impartir el módulo.

Mensajes Clave

- Para ofrecer la mejor atención y servicios a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, los trabajadores sociales y los supervisores deben asegurarse de que se ocupan de su propio bienestar. Esto requiere que conozcan los factores estresantes en su vida, así como las herramientas de aprendizaje y los métodos para enfrentar el estrés de manera que puedan evitar que incida de forma negativa.
- El bienestar del equipo debe ser un esfuerzo en grupo. Se recomienda la colaboración en el desarrollo de los puntos de acción de bienestar. La discusión de problemas y los desafíos del bienestar del equipo deben manejarse con honestidad y sensibilidad.

MÓDULO DE CIERRE



Autor de la Foto: Jacob Russell, IRC

MÓDULO DE CIERRE

Objetivo: Cerrar la capacitación y definir los pasos a seguir del supervisor

<p>Objetivos de Aprendizaje</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar de los objetivos de capacitación 2. Consolidar los Planes de Acción de Supervisión 3. Definir los pasos a seguir del supervisor 4. Cerrar la capacitación 	
<p>Duración</p> 	<p>1 hora 30 minutos</p>	
<p>Materiales</p> 	<p>Documentos:</p> <p>5.1 Test posterior de Supervisión y Orientación</p> <p>5.2 Evaluación de Supervisión y Orientación</p> <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados • Lana y un globo • Laptop, proyector y diapositivas de PowerPoint • Unidades USB para los participantes con materiales de capacitación y herramientas de supervisión 	
<p>Preparación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adapte la diapositiva 4 de acuerdo al contexto, incluyendo aprendizaje y desarrollo adicional, así como un posible taller de seguimiento ✓ Imprima los certificados con anticipación ✓ Prepare las unidades de USB con recursos para los participantes 	
<p>Descripción</p> 	<p>Minutos</p>	<p>Actividad</p>
	<p>2</p>	<p>Introducción Diapositivas 1 y 2</p>
	<p>8</p>	<p>Objetivos de la Capacitación Diapositiva 3</p>

	20	Planes de Acción de Supervisión y Sigüientes Pasos Diapositiva 4
	35	Comunidad de Práctica de la Actividad de Cierre Diapositiva 5
	20	Cierre (Tests Posteriores, Evaluaciones y Certificados) Diapositiva 6 5.1 Test Posterior de Supervisión y Orientación 5.2 Evaluación de Supervisión y Orientación
	5	Actividad de Cierre y Discursos Diapositiva 7

Notas Técnicas



Uso de este Módulo

En este módulo se cierra la capacitación y se confirman los Planes de Acción de Supervisión, además se describen las formas de implementación futura y apoyo a los equipos de gestión de casos.

Es importante recolectar los tests posteriores y las evaluaciones finales de todos los participantes antes de distribuir los certificados. Asegúreles a los participantes que sus comentarios serán anónimos. Es importante que los comentarios se hagan de forma sincera y honesta. Hágales saber a los participantes que se usarán para mejorar las futuras capacitaciones.

Asegúrese de que los participantes tengan claro el contenido de las unidades de memoria USB y que tengan acceso a las diapositivas y herramientas de supervisión. Los facilitadores deben intentar identificar formas para continuar dando apoyo a los supervisores después de la capacitación e informar a los participantes con quién deben comunicarse para obtener más apoyo.

Conocimiento del Facilitador

Los facilitadores deben estar ampliamente familiarizados con la Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria, deben tener experiencia y exposición previa en la supervisión y orientación para la gestión de casos. Idealmente, el facilitador deberá tener experiencia en la supervisión y orientación de los trabajadores sociales.

Mensajes Clave

- ¡El trabajo de supervisión y de gestión de casos puede ser desafiante y agotador, pero estamos juntos!
- ¡Gracias por participar y le deseamos éxitos en su función como un campeón de la supervisión!

ANEXOS

Admira Foundation. (Sin fecha). *Module 13: Prevention of Professional Burn-out with Care Workers; Self-Care and Organizational Care*. Obtenido en 2017, de Netherlands Centre for Social Development: http://www.pharos.nl/documents/doc/workforcare_module13.pdf

Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria. (2014). *Inter-agency Guidelines for Case Management and Child Protection*. Obtenido en 2017, de cpwg.net: <http://cpwg.net/resources/case-management-training-package-2014-zip-23mb/>

Australia Association of Social Workers. (2014). *Supervision Standards*. Obtenido en 2017, de <https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/related-documents> Brandon et al. (Sin fecha). *Analysing Child Deaths: Biennial Analysis of Serious Case Reviews*. Obtenido de <http://www.uea.ac.uk/centre-research-child-family/child-protection-and-family-support/analysing-child-deaths>

Catholic Relief Services. (Sin fecha). *Module 11: Reintegration of Children in Residential Care into Family Care. Roles and Responsibilities in Case Management*. Obtenido en 2017

Centre for the Study of Social Policy. (2006, Winter). *Hired For Good: Using a Competency Model to Increase Frontline Supervisor Effectiveness in Child Welfare Agencies*. (C. Anderson, Ed.) Obtenido en 2017, del Centre for the Study of Social Policy: <https://www.cssp.org/publications/child-welfare/child-welfare-misc/hired-for-good-winter-2006.pdf>

Children's Workforce Development Council. (2010). *Inspiring Practice: A guide to developing an integrated approach to supervision in Children's Trusts*. Obtenido en 2017, de cwdcouncil.org.uk.

Concern Worldwide. (Sin fecha). Obtenido en 2017, de <https://www.concern.net/insights> Headington Institute. (2008). *Stress and Burnout*. Obtenido en 2017, de Headington Institute: <http://headington-institute.org/topic-areas/126/stress-and-burnout>

Davis, T. y Simmel, C. (2014). USAID: *Case Management Toolkit: A user's guide for strengthening case management services in child welfare*. Obtenido en 2016 de <http://www.iss-usa.org/uploads/File/Case%20Management%20Toolkit.pdf>

International Rescue Committee, International Medical Corps, UNICEF, UNFPA and UNHCR (2017). *Inter-agency Gender-based Violence Case Management Training Facilitator Guide*. Obtenido en 2017 de <http://gbvresponders.org>.

Inter-Agency Standing Committee. (2007). *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*. Obtenido en 2017, de http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

International Rescue Committee. (2014) *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse*. Obtenido en 2016 de https://www.unicef.org/pacificislands/IRC_CCSGuide_FullGuide_lowres.pdf

Ministry of Gender Labour and Social Development. (2009). *Support Supervision Guide for orphans and other vulnerable children service delivery*. Obtenido en 2017, de <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Support%20Supervision%20Guide.pdf>

National Aids Control Programme. (2010, March). *A Manual for Comprehensive Supportive Supervision and Mentoring on HIV and AIDS Health Services*. Tanzania: The United Republic of Tanzania Ministry of Health and Social Welfare. Obtenido en 2017

National Association of Social Workers and Association of Social Work Boards. (2013). *Best Practice Standards in Social Work Supervision*. Obtenido en 2017, de National Association of Social Workers: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=GBrLb14Buwl%3d&portalid=0>

National Child Welfare Resource Centre for Organizational Improvement. (2007). *Strengthening Child Welfare Supervision*. (P. Watson, Ed.) Obtenido en 2017, de <http://muskie.usm.maine.edu/helpkids/rcpdfs/cwmatters6.pdf>

National Resource Centre for Family-Centred Practice and Permanency Planning and National Child Welfare Resource Centre. (2009). *Building a Model and Framework for Child Welfare Supervision*. Obtenido en 2017, de <http://www.nrcfppp.org>

Stevens, Irene, CELCIS (2015). *Practicing Supervision in Child Care and Child Protection Agencies*. Obtenido de www.childhub.org

Save the Children. (2016). Obtenido de <https://www.stc.or.id>

Smith, M. K. (2011). *The functions of supervision*. Obtenido en 2017, de infed: <http://infed.org/mobi/the-functions-of-supervision/>

Stevens, I (2015). *Practicing Supervision in Child Care and Child Protection Agencies*. Obtenido en 2016, de www.childhub.org

US Department of Health and Human Services. (2004). *Supervising Child Protective Services Caseworkers*. Obtenido en 2017, de National Clearinghouse on Child Abuse and Neglect Information.

Wilkinson, R. (2015). *Essential Supervisory Skills: The Supervisor's Toolbox 4th Edition*. Obtenido en 2017, de https://www.tacoma.uw.edu/sites/default/files/sections/HumanResources/documents/supervisors_toolbox_5th_edition.pdf

WSCB Practice, Policies and Procedures Group. (2014, noviembre). *Worcestershire Safeguarding Children Board Supervision Guidance*. Obtenido de www.worcestershire.gov.uk/download/downloads/id/4673/supervision_guidance.pdf