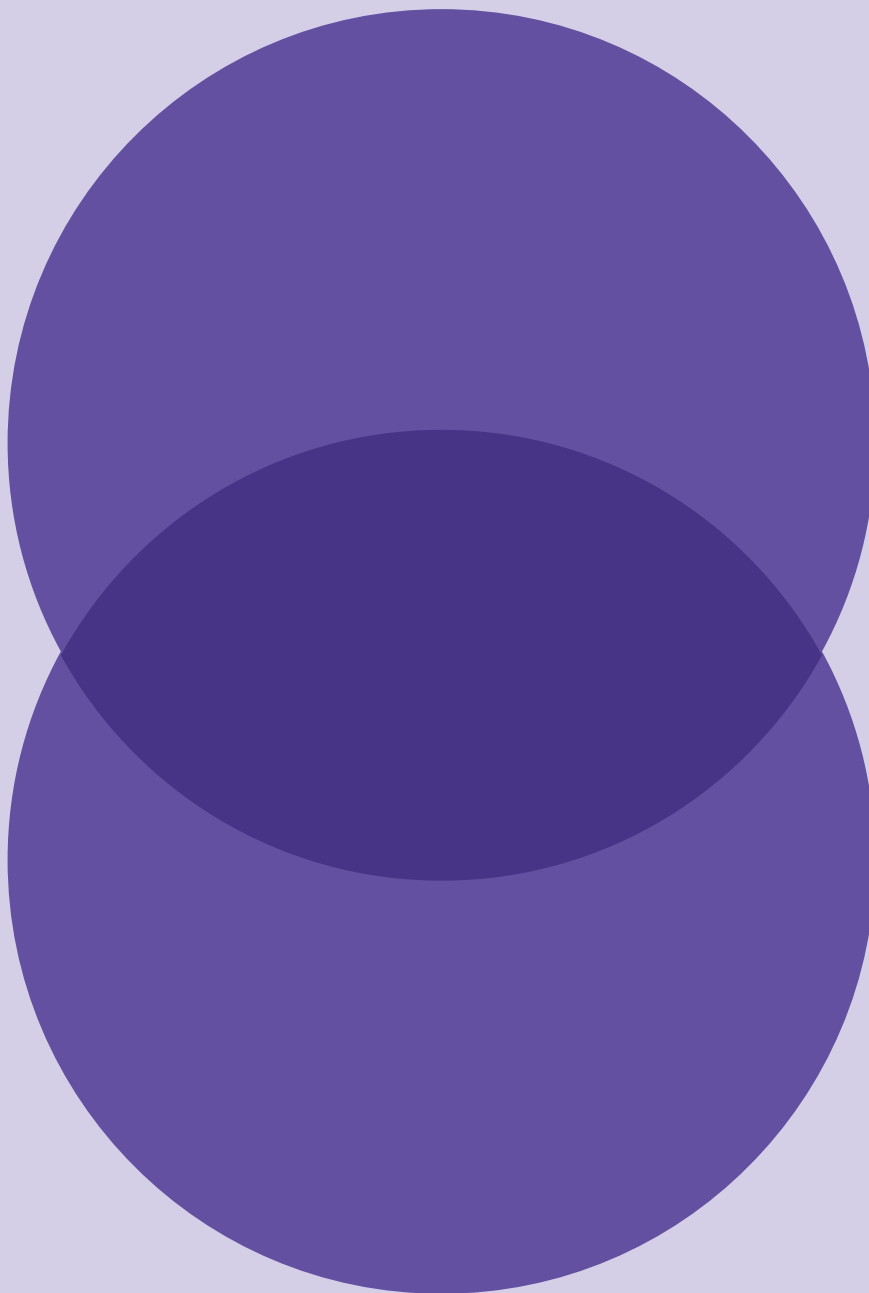


Modelo Integrado para la Supervisión

Currículo de Capacitación

Remota y Presencial



Este currículo de capacitación se elaboró con financiación de USAID y gracias a la colaboración entre el Centro del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial (SMAPS) y el Trinity College de Dublin

**Para capacitación remota,
presencial e híbrida**

Currículo de capacitación MIS



Currículo de capacitación MIS

Esta publicación es posible gracias al apoyo del Pueblo Estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). La revisión lingüística y el diseño gráfico han sido posibles gracias al Centro del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial.

Autoras: Kelly McBride et Áine Travers

Técnica de supervisión: Cátia Peres de Matos

Editores en jefe: Cátia Peres de Matos

Coordinación general: Frida Maria Winther Henriksen

Traducción: Andrés Tarte

Revisión lingüística: Laura Ximena Piraban

Diseño gráfico: Ali Yousef

Este manual ha sido elaborado por el Centro del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial (SMAPS) y el Trinity College de Dublín.

Red Cross Red Crescent Movement MHPSS Hub

Hejrevej 30 st. | 2400 Copenhagen NV | Denmark

E-mail : mhpsshub@rodekors.dk

Site internet : www.mhpsshub.org

El Centro tiene su sede en la Cruz Roja Danesa.

Trinity Centre for Global Health

Trinity College Dublin

7-9 Leinster Street South, Dublin 2, Ireland

Site internet : www.tcd.ie/medicine/global-health

Diseño y diagramación: Studio 072, Copenhagen



Coláiste na Tríonóide, Baile Átha Cliath
Trinity College Dublin
Ollscoil Átha Cliath | The University of Dublin



Agradecimientos

Este proyecto no hubiese sido posible sin la participación de muchas personas y organizaciones comprometidas con la excelencia en la implementación de intervenciones de protección y SMAPS en entornos de emergencia alrededor del mundo. El equipo del proyecto está en deuda con los miembros del grupo asesor que guiaron el avance desde su inicio.

Estamos muy agradecidos con los cientos de voluntarios, personal, y otros trabajadores de SMAPS y protección que generosamente aportaron su tiempo para brindarnos ideas y conocimientos invaluable durante las diversas fases de nuestra consulta, algunos de ellos a lo largo de distintas fases. Extendemos un agradecimiento especial a quienes participaron en las pruebas piloto del MIS: Cuerpo Médico Internacional (IMC) de Jordania, Save the Children Afganistán, Sociedad de la Cruz Roja de Ucrania, UNICEF Nigeria, Sociedad de la Media Luna Roja de Bangladesh y el Centro para Víctimas de la Tortura en Etiopía. Su pasión, conocimientos y reflexiones han sido invaluable. También queremos agradecer a los diseñadores de Studio 072. Su paciencia, creatividad y experiencia han ayudado a darle vida al MIS. Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a los miembros del Comité de Adaptación Lingüística y Cultural por su compromiso y su contribución al intercambio de conocimientos y experiencias, que han hecho posible la traducción y adaptación del modelo integrado de supervisión (IMS) al contexto local: María Eugenia Buceta (Cruz Roja Argentina), Erika Calvo (Christian Blind Mission), Nelson Sanz-Cadena (Cruz Roja Canadiense), Natalia Argyrou (Organización Panamericana de la Salud), Glaucia Pereda (Hebrew Immigrant Aid Society), Alexandra Marcano (Organización Internacional de Migración), Giovanni Sala

(Organización Mundial de la Salud), Clara Astorga, Juan Carlos Arteaga y Keven Bermudez (consultoras independientes SMAPS) desde su lanzamiento. Por último, el equipo del proyecto agradece sinceramente a sus donantes, en particular a la Oficina de Asistencia Humanitaria de la USAID, por su apoyo.

En esta publicación, se utiliza el género masculino como género neutro con el fin de facilitar la fluidez de la lectura. Este uso no tiene ninguna intención discriminatoria y no cuestiona en modo alguno nuestro compromiso con la igualdad y el respeto de todos los géneros. Reconocemos y valoramos la diversidad de identidades de género, e invitamos a todas las lectoras y lectores a sentirse plenamente incluidos en nuestro discurso.

Descripción general de la capacitación MIS

Pre-capacitación

🕒 2 horas

Reunión de pre-capacitación

Participantes:

Todos los participantes

Objetivo:

Reunión de pre-capacitación para los participantes de organizaciones piloto a fin de establecer las expectativas de capacitación, presentar tecnologías e investigaciones.

Módulo 01

🕒 1 Día

Comenzando a trabajar con el MIS

Participantes:

Dirigencia y gerencia

Objetivo:

Presentar el MIS y la responsabilidad compartida necesaria para su implementación.

Módulo 02

🕒 6 Días

Preparándose para ser supervisor

Participantes:

Supervisores

Objetivo:

Profundizar en el MIS y las prácticas en supervisión.

Módulo 03

🕒 2 Días

Preparándose para ser supervisado

Participantes:
Personas supervisadas

Objetivo:
Antecedentes sobre el MIS y cómo aprovechar al máximo la supervisión.

Módulo 04

🕒 1 Día

Juntando las piezas

Participantes:
Todos los participantes, varía según la sesión

Objetivo:
Plan de implementación del MIS.

Post-capacitación

Continua

Post-capacitación

Participantes:
Todos los participantes, varía según la actividad.

Objetivo:
Integrar el MIS dentro de las organizaciones y participar en el apoyo, la supervisión y la consulta de seguimiento.

Descripción detallada de la capacitación

Pre

Reunión de pre-capacitación

Todos los participantes

Antecedentes de la capacitación, información y logística16

Módulo 01

Comenzando a trabajar con el MIS

Dirigencia y gerencia

Sesión

- 1 Introducción al MIS28
- 2 La supervisión en su organización.....51
- 3 Cierre del Módulo 1.....57

Módulo 02

Being a supervisor

Supervisores

Sesión

- 1 Sesión introductoria.....62
- 2 Explorando la supervisión70
- 3 Expectativas para la supervisión86
- 4 La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar106
- 5 La alianza en la relación de supervisión.....122
- 6 Diferentes tipos de supervisión133
- 7 Demostrar empatía, paciencia y no juzgar147
- 8 Manejando la angustia y el riesgo dentro de la supervisión157
- 9 Preparándose para la supervisión166
- 10 Cómo estructurar las sesiones de supervisión173
- 11 Facilitación eficaz177
- 12 Presentaciones de casos y juego de roles185
- 13 Manejando los desafíos en la supervisión.....190
- 14 Práctica reflexiva.....194
- 15 Los caminos de la supervisión199
- 16 Cierre del Módulo 2204

Módulo 03

Preparándose para ser supervisado

Personas supervisadas

Sesión

1	Sesión introductoria	208
2	Explorando la supervisión	216
3	La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar	230
4	Cómo ser reflexivos y aprovechar la retroalimentación	248
5	Cómo aprovechar al máximo la supervisión	256
6	Cierre del Módulo 3	268

Módulo 04

Juntando las piezas

Todos, varía según la actividad

Sesión

1	Sesión introductoria	272
2	La supervisión en su organización	276
3	Midiendo el éxito de la supervisión que brinda apoyo	280
4	Hoja de ruta: ¿Qué sigue después de esto?	284
5	Cierre de la capacitación	288

Post

Post-capacitación

Todos, varía según la actividad

Seguimiento	289
Cronograma de muestra para actividades de post-capacitación	292

Apéndices

Apéndices 1: Supervisión mediante intérpretes	293
Apéndices 2: Ejemplos de agendas de capacitación	308
Apéndices 3: EEscenarios y casos de estudio	324

Cómo utilizar esta guía

Este manual de capacitación está diseñado para capacitaciones tanto presenciales como remotas, o una combinación de ambas (híbridas).

Para algunas actividades se proporcionan consideraciones de capacitación remota, a fin de optimizar su implementación efectiva en línea. Estas consideraciones se especificarán utilizando texto de color.

La consideración de cuándo realizar una capacitación remota versus una presencial dependerá de una serie de factores contextuales que podrían impedir las capacitaciones presenciales, por ejemplo, problemas de acceso, capacitaciones a nivel regional o global, dificultades para reunir a todos los participantes en un lugar, etc.

Cuando se implementan capacitaciones de forma remota, acá se presentan opciones de actividades en casos de baja conectividad y bajo nivel de destreza tecnológica. A lo largo de las capacitaciones detalladas en este manual se realizan actividades en grupos pequeños; para las capacitaciones remotas, estas actividades se pueden facilitar mediante el uso de salones virtuales paralelos (breakout rooms) en la plataforma tecnológica que se emplee.

La capacitación MIS se puede hacer de forma consecutiva, o adoptando un enfoque modular no consecutivo. Cabe señalar que los Módulos 1, 2 y 3 deben completarse antes del Módulo 4. Se sugieren diferentes opciones en el Apéndice 2, pero dependerá de cada organización determinar qué funciona mejor para ellas.

Los participantes en esta capacitación pueden esperar fortalecer su comprensión sobre la importancia de la supervisión, así como obtener pasos concretos para integrarla dentro de sus organizaciones y en su trabajo.

Además, la capacitación funciona para fortalecer la capacidad de los supervisores para brindar supervisión de apoyo, así como para que las personas supervisadas aprovechen esta supervisión al máximo.

La capacitación está destinada a hacer partícipe a todos los niveles de la organización. Sin la dirigencia y la gerencia, no es posible lograr un sistema de supervisión sostenible.



Lograr el equilibrio adecuado

Es importante considerar la proporción de capacitadores por participantes para garantizar que se maximicen las oportunidades de participación activa en la capacitación.

Contar con demasiados participantes en la capacitación puede generar desafíos para las discusiones grupales (demasiado tiempo necesario para garantizar la participación activa de todos), problemas para garantizar la confidencialidad, y limitaciones para que el capacitador pueda seguir el avance de los participantes e identificar las habilidades que requieran un mayor desarrollo.

Por el contrario, contar con muy pocos participantes en la capacitación podría representar un mal uso de los recursos (altos costos de capacitación para pocos participantes capacitados), conducir a discusiones menos enriquecedoras (falta de perspectivas diversas), e indicar una falta de inversión en supervisión por parte de la organización (liberando sólo recursos limitados).

Según pruebas piloto realizadas, la proporción ideal entre capacitador y participantes es 1:10, es decir, diez participantes por capacitador. En vista que se recomienda emplear un co-facilitador para esta capacitación, esto significa

que lo ideal sería no tener a más de 20 participantes en los Módulos 2 y 3.

Como otros módulos fomentan la asistencia de la dirigencia/gerencia, no hay límite en el número de asistentes, ya que todos pueden beneficiarse de comprender la importancia de la supervisión.



Expectativas

Antes de la capacitación, es importante discutir las expectativas de los participantes para la capacitación con el punto focal de la organización.

Se espera que los participantes asistan durante toda la capacitación y no tengan otras obligaciones relacionadas con el trabajo. La capacitación requiere plena atención. Es importante que todos los participantes dominen el idioma en el que se llevará a cabo la capacitación, tanto escrito como hablado.

Si la capacitación (o los componentes de la misma) se llevará a cabo en línea, todos los participantes necesitarán acceso a Internet estable y una computadora con cámara y auriculares, y se espera que tengan sus cámaras encendidas tanto como sea posible.



Supervisión de seguimiento

De acuerdo con el MIS, esta capacitación debe ir seguida de supervisión. Esto significa que se espera que los supervisores que participan en la capacitación realicen supervisión con los capacitadores después de la misma, a fin de apoyar aún más el desarrollo de sus habilidades de supervisión. Además, aquellos que participan en el grupo de personas supervisadas deben recibir supervisión de aquellos en el grupo de supervisores.

Se recomienda que se realicen un mínimo de seis sesiones de supervisión entre capacitadores y supervisores después de la capacitación. Puede que se necesiten más sesiones a discreción del capacitador.

Se recomienda que estas sesiones se realicen en Formatoo grupal (para fomentar el aprendizaje compartido); sin embargo, también pueden ser necesarias sesiones individuales y de supervisión en vivo para desarrollar habilidades aún más o explorar temas más complejos.

Como tal, los supervisores que participan en la capacitación MIS deben ser conscientes de que, como parte de su asistencia, se espera que proporcionen supervisión (idealmente al grupo de personas supervisadas en la capacitación) para adquirir experiencia que luego pueda discutirse durante sus propias sesiones de supervisión con los capacitadores. Es importante que los capacitadores comuniquen esta expectativa cuando ofrecen la capacitación

por primera vez, a fin de que los participantes potenciales sean conscientes de la duración del compromiso.



Material requerido

El Manual del Modelo Integrado para la Supervisión versión 3 (Manual MIS), la Guía de Monitoreo y Evaluación MIS, la Guía de Adaptación MIS, los libros de trabajo de los participantes, y una presentación de diapositivas acompañan la capacitación.

El Manual MIS está disponible gratuitamente en línea en: <https://supervision-mhpss.org>

Si está interesado en archivos impresos del Manual MIS, comuníquese con: info@supervision-mhpss.org

Dada la naturaleza interactiva de la capacitación, los materiales para manualidades y artes creativas son útiles para reforzar el aprendizaje y crear un ambiente divertido. Esto podría incluir marcadores, pinturas, rotafolios, papel de colores, limpiapipas, plumas, lápices de colores, bolígrafos de colores, etc. Si la capacitación se imparte de forma remota, se debe alentar a los participantes a buscar materiales creativos en sus hogares; aunque esto no es un requisito obligatorio y no impedirá su participación, sí facilitará el aprendizaje experiencial.

Facilitación diaria

Esta sección proporciona orientación práctica y consideraciones clave para facilitar la capacitación en MIS.



Horarios

Se sugieren horarios para cada actividad. Estos variarán y se necesitará ser flexibles. Para muchas sesiones, los horarios son generosos para permitir tiempo adecuado para las discusiones y, si se llevan a cabo de forma remota, asumir los desafíos tecnológicos.



Iniciar el día

Comience cada día con un resumen del día anterior, una revisión de la agenda diaria, y dando tiempo para que los participantes hagan preguntas y compartan reflexiones. Las actividades de apertura tomarán aproximadamente 20 minutos, los cuales se deberán tomar en cuenta al momento de desarrollar la agenda de capacitación.



Cerrar el día

Termine cada día con un resumen o una actividad de recapitulación con los participantes sobre los aprendizajes clave de la jornada. Integre actividades de retroalimentación, tales como una ronda de +/- de los participantes al final del día. Revise la programación del día siguiente y resuelve cualquier duda. Las actividades de cierre tomarán aproximadamente 20 minutos, los cuales se deberán tomar en cuenta al momento de desarrollar la agenda de capacitación.



Recesos

Si se capacita durante un día completo, incluya aproximadamente 1 hora para un receso de almuerzo y dos recesos de 15 a 30 minutos. Planifique

estos recesos en función de la agenda del día y del nivel de energía de los participantes. Algunos días pueden necesitar más tiempo de descanso que otros.



Conexión grupal

Al comienzo de la capacitación, es posible que los facilitadores deseen asignar a cada participante un “compañero de capacitación”. Los compañeros de capacitación se pueden reunir con frecuencia para reflexionar al comienzo del día, realizar actividades en pareja y otras oportunidades. Esto permite que los participantes se conecten más a fondo a fin de tener apoyo durante toda la capacitación y, posiblemente, más allá.



Actividades energizantes

Haga pequeños recesos a lo largo del día para que los participantes se muevan o realicen una actividad que les aporte energía o relajación. Esto es especialmente importante si la capacitación se va a realizar de forma remota. Monitoree los niveles de energía de los participantes y realice una actividad energizante cuando estos bajen (generalmente, en las sesiones de la tarde durante las jornadas de día completo). También puede invitar a los participantes a ofrecerse como voluntarios para preparar y facilitar actividades energizantes. Si realiza la capacitación de forma remota, prepare algunas actividades simples y breves, tales como ponerse de pie y estirarse. Invite a los participantes a apagar sus cámaras si esto los hace sentir más cómodos durante las actividades dinámicas y en movimiento, así como en las dinámicas grupales.



Actividades grupales

Muchas actividades están diseñadas para realizarse en grupos pequeños a fin de permitir a los participantes compartir experiencias y aprender unos de otros. Al dividir a los participantes en grupos, considere las dinámicas del grupo y asegúrese se roten para que todos tengan la oportunidad de trabajar juntos.

Siempre que es posible, se proporciona orientación sobre cuántos participantes debería haber en cada grupo; sin embargo, esto deberá calcularse caso por caso según el número de participantes.

Si la capacitación se realiza de forma remota, se necesita flexibilidad y considerar las diferentes capacidades tecnológicas para permitir una participación equitativa si hay problemas de conectividad. Es útil brindar a los participantes actualizaciones sobre el tiempo restante de las actividades para ser eficientes con el tiempo; esto generalmente se puede hacer a través de una función de chat en la mayoría de las plataformas digitales, o mediante un canal de comunicación de coordinación del grupo (por ejemplo, Signal, WhatsApp,

Telegram).

Las actividades en grupos pequeños (o en parejas) se pueden realizar mediante el uso de la función de salones virtuales paralelos (breakout rooms) disponibles en la mayoría de las plataformas tecnológicas. Al seleccionar la plataforma adecuada para la capacitación, es clave considerar que esta cuente con acceso a esta función de salones virtuales paralelos. Se brinda orientación sobre cuántos participantes debe haber en cada grupo; sin embargo, esto deberá calcularse caso por caso de acuerdo con el número de participantes.



Observación de actividades grupales

En ocasiones, los facilitadores pueden observar y brindar retroalimentación directa a los grupos durante actividades seleccionadas.

Siempre advierta a los participantes cuando esto pueda ocurrir, para asegurarse de que estén preparados; de lo contrario, debe permitir a los grupos pequeños trabajar de forma relativamente independiente, pero manteniéndose “rondando” para brindar apoyo cuando sea necesario y verificar si los participantes podrían necesitar tiempo adicional para una tarea en particular.

Durante las capacitaciones remotas, los facilitadores pueden optar por observar las actividades de grupos pequeños que se llevan a cabo en salones virtuales paralelos (breakout rooms).

Durante la observación remota de las actividades grupales, los facilitadores generalmente deben tener sus cámaras apagadas y silenciadas para tratar de no perturbar la discusión o la actividad, pero se invita a los participantes a hacerles preguntas si es necesario cuando estén en el salón. Si la presencia del facilitador interrumpe demasiado, debería considerar salir del salón virtual paralelo.

Cuando se creen los salones virtuales paralelos, es útil crear también uno para el personal, a fin de que los facilitadores se reúnan y discutan la logística y otros temas.



Flexibilidad

Un alto nivel de flexibilidad es necesario para realizar las capacitaciones. Las actividades a menudo no salen según lo planeado y es importante preparar alternativas en caso de tener problemas de conectividad, de si una actividad no es adecuada, o si los participantes señalan una necesidad de capacitación diferente.

Durante las capacitaciones remotas se requiere de flexibilidad adicional debido a problemas de conectividad, o en caso de que los participantes hayan alcanzado sus límites de tiempo frente a la pantalla. Los facilitadores siempre deben tener en cuenta la retroalimentación que puedan recibir directa o indirectamente, y deben reflexionar constantemente sobre las necesidades de aprendizaje.

Es posible que los facilitadores necesiten tomar decisiones ad hoc sobre temas a priorizar en función de la retroalimentación recibida o de las observaciones que hayan realizado. La agenda de capacitación debe mantenerse “ligera”, lo que significa que los participantes deben ser conscientes de que esta podría estar muy sujeta a cambios, dependiendo de la dinámica, la retroalimentación, y los niveles de experiencia



Intérpretes

Si la supervisión se proporcionará a través de la interpretación, se deben incluir a intérpretes en la capacitación MIS. El Apéndice 1 proporciona información detallada sobre la inclusión de intérpretes dentro del paquete de capacitación MIS. Si la capacitación en sí utilizará la interpretación, es esencial asignar tiempo de capacitación adicional para acomodar esto.



Coordinación durante la capacitación

Establecer un grupo de chat en Whatsapp/ Signal/ Telegram o una plataforma similar puede ayudar a los participantes a conectarse fuera del horario de capacitación para lidiar con cualquier problema administrativo/ logístico. También puede ayudar a fortalecer las conexiones entre los participantes; esto debe acordarse previamente con ellos. Después de la capacitación, los participantes pueden optar por continuar utilizando este grupo como una comunidad informal de práctica o una forma de mantenerse conectados. Un grupo de coordinación de este tipo es especialmente importante durante las capacitaciones remotas para facilitar la comunicación cuando haya problemas de conectividad. Durante las sesiones de capacitación, una persona designada (podría ser un co-facilitador o un facilitador tecnológico) estaría a cargo de monitorear los chats y ayudar a solucionar problemas cuando sea necesario.



Carpetas de recursos para participantes

La carpeta de recursos se puede compartir con los participantes (según su función). Cada carpeta de recursos debe incluir el Manual MIS, la Guía de Adaptación MIS, la Guía de Monitoreo y Evaluación MIS, el libro de trabajo de los participantes, las diapositivas, y otros materiales asociados.



Idioma

El MIS se encuentra en proceso de traducción a diferentes idiomas. Las actividades se llevarán a cabo en el idioma traducido, excepto en algunas situaciones en las que todos los participantes tengan otro idioma preferido y no sea necesario que el facilitador observe la aplicación de habilidades y competencias y brinde retroalimentación. Ejemplos de esto podrían ser actividades de reflexión. En caso de que los materiales no hayan sido adaptados y traducidos al idioma preferido, se podrá utilizar la interpretación; en estos casos es importante dedicar tiempo adicional a la capacitación.



Facilitación de tecnología

Para garantizar que todo funcione sin problemas, es clave contar con alguien que pueda manejar el lado tecnológico de las cosas. Este rol puede asignarse a una persona específica o compartirse entre co-facilitadores. **No se recomienda dejar esto solo en manos del capacitador.**

Esto abarcará desde mostrar diapositivas, tomar notas durante los debates plenarios, y facilitar los salones virtuales paralelos (breakout rooms). Esta función también debería poder ayudar a los participantes a solucionar problemas durante la capacitación y monitorear las bajas de los participantes si hay problemas de conectividad.



Pre- capacitación

Nociones básicas del MIS

Participantes:

Todos quienes participarán en la capacitación

Duración sugerida:

2 horas

Nota para facilitadores:

La reunión de pre-capacitación se puede realizar en línea (dependiendo de la viabilidad de reunir a todos los participantes para una reunión), ya que la intención es garantizar que todos los participantes tengan el mismo conocimiento sobre la capacitación MIS y darles la oportunidad de obtener respuestas a sus preguntas. Si se utilizan intérpretes para la supervisión, se los debe incluir en la sesión de pre-capacitación, y el tiempo asignado se debe ajustar en consecuencia.

Agenda

- 1 Ronda de presentación** Página 20
⌚ 25 min
- 2 Introducción al MIS** Página 20
⌚ 15 min
- 3 Qué esperar de la capacitación** Página 22
⌚ 25 min
- 4 Logística de la capacitación** Página 23
⌚ 15 min
- 5 Investigación y evaluación** Página 24
⌚ 10 min
- 6 Tecnología** Página 25
⌚ 10 min
- 7 Privacidad y confidencialidad** Página 26
⌚ 5 min
- 8 Cierre y preguntas y respuestas**Página 27
⌚ 15 min

1

Ronda de presentación

 **Duración**
25 minutos

 **Diapositiva**

 **Formato**
Plenaria

1. Abra la sesión con todos los miembros del equipo de capacitación presentándose y comunicando su rol.

2. Haga una ronda rápida de presentaciones de todos los participantes: nombre, organización, rol.

Consideración para la capacitación remota:

Si esta sesión se lleva a cabo en línea, pida a todos que se aseguren de tener su nombre de pila y el nombre de la organización a la que pertenecen en su cuadro de nombre; es posible que necesiten instrucciones sobre cómo hacerlo.

2

Introducción al MIS

 **Duración**
15 minutos

 **Diapositiva**

 **Formato**
Plenaria

 **Materiales**
- Diapositiva o rotafolio con agenda de capacitación
- Diapositiva o rotafolio con ilustración del MIS y pirámide de SMAPS

Nota para facilitadores:

Después de confirmar el cronograma para la capacitación completa, escriba en un rotafolio (si está bajo la modalidad presencial) o en una diapositiva si se puede revisar la diapositiva del MIS.

1. Brinde un resumen general de la sesión de pre-capacitación y muestre la diapositiva de la agenda.

2. Brinde breves antecedentes del MIS y del proceso de consulta que condujo al desarrollo del mismo, así como de la capacitación, utilizando el siguiente guion de muestra como inspiración.

3. Brinde una descripción general de la capacitación y de la supervisión post-capacitación.

 Guion de muestra

Declaración de la visión del MIS: La visión del Modelo Integrado para la Supervisión (MIS) es que todas las organizaciones que operan en emergencias humanitarias, sin importar su tamaño o nivel de recursos, tengan el conocimiento, las herramientas y la capacidad para incorporar con certeza la supervisión como un componente esencial en el diseño de programas de salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS).

El MIS considera que una supervisión que brinda apoyo consistente es esencial para el bienestar de todos los proveedores de servicios de SMAPS, independientemente de su nivel de jerarquía o de experiencia. Se →

Continúa en la siguiente página



Guion de muestra (continuación)

basa en principios de derechos humanos, igualdad y prácticas basadas en evidencia. La provisión de la supervisión que brinda apoyo como se describe en el MIS habilitará a la fuerza laboral de salud mental global para brindar intervenciones de SMAPS de alta calidad, oportunas, apropiadas, seguras, y éticas a personas afectadas por la adversidad.

El desarrollo del MIS se ha dado a lo largo de varios años y ha involucrado a cientos de personas y múltiples organizaciones. Durante este, se realizaron pruebas piloto en Afganistán, Bangladesh, Etiopía, Jordania, Nigeria y Ucrania.

4. Muestre el cronograma de capacitación a los participantes.

La supervisión post-capacitación es un paso fundamental para garantizar que los supervisores se sientan seguros al utilizar las habilidades que aprendieron en esta capacitación, y que tengan el apoyo que necesitan para integrar eficazmente el MIS en su trabajo.

5. Confirme el plan de supervisión post-capacitación. La post-supervisión generalmente implica que el capacitador brinde supervisión a quienes participaron en el módulo para supervisores, y que estos últimos supervisen a quienes están en el módulo para personas supervisadas.

Esta capacitación irá seguida de supervisión. Esto significa que se espera que los supervisores que participan en la capacitación brinden supervisión a las personas supervisadas (idealmente, a aquellas que asisten a esta capacitación) y que también reciban un mínimo de 6 sesiones de supervisión grupal (y algunas sesiones individuales según sea necesario) de parte de los capacitadores. Esta práctica supervisada es importante para garantizar que sigamos las mejores prácticas, así como para apoyar el desarrollo de habilidades.

Además de la supervisión, también se llevarán a cabo sesiones de consulta sobre la implementación para apoyar la integración del MIS. Más adelante en la capacitación se elaborará una hoja de ruta para la implementación, la que se revisará una vez finalizada la capacitación. Las sesiones de consulta sobre la implementación se facilitan por el capacitador y son abiertas a todas las partes interesadas pertinentes.

3

Qué esperar de la capacitación


Duración

25 minutos


Formato

Grupal


Materiales

- Rotafolio
- Bolígrafos o documentos electrónicos

Nota para facilitadores:

Es esencial tener las expectativas claras desde el principio para asegurar una capacitación exitosa. También es importante dar tiempo a los participantes para que reflexionen sobre sus expectativas para la participación, el aprendizaje, y los resultados.

- 1.** Invite a los participantes a dedicar 10 minutos a discutir sus expectativas para la capacitación. Pida a los grupos que elijan a una persona para compartir estas expectativas con el pleno.
- 2.** Anote las expectativas en un rotafolio o en una pantalla compartida mientras los grupos comparten expectativas.
- 3.** Aclare todo lo que pueda no ser correcto y haga énfasis sobre aquellas expectativas que estén alineadas con los objetivos de la capacitación utilizando el siguiente guion de muestra.


Guion de muestra

La finalidad de estas jornadas será realizar talleres y capacitarnos sobre varios componentes del MIS. Durante estas sesiones, exploraremos los conceptos clave dentro del modelo, los apoyos y recursos organizacionales necesarios, y las habilidades y competencias clave necesarias para supervisar y participar en la supervisión, y luego comenzaremos a desarrollar una hoja de ruta para integrar el MIS en la organización.

Durante la capacitación, ustedes utilizarán el Manual de MIS y otros recursos para acompañar cada módulo en el que participen. Necesitarán papel, bolígrafos, marcadores y otras cosas que puedan tener a mano para ayudarles a ser creativos durante algunos ejercicios.

A lo largo de la capacitación, se les invitará a brindar retroalimentación. Esto ayudará a garantizar que la capacitación sea efectiva y apoye su desarrollo.

4

Logística de la capacitación

**Duración**

15 minutos

**Formato**

Plenaria

**Materiales**

- Rotafolio
- Bolígrafos

1. Proporcione información sobre la logística de la capacitación. Incluya la siguiente información para los participantes en diapositivas o en el rotafolio:

- Fechas y horarios de capacitación, incluidos los horarios preferidos para el almuerzo y los recesos.
- Información de los participantes: quién debería estar en qué módulo
- Lugar de capacitación. Si se hace en línea, cómo acceder a la sesión
- Grupo de chat para la comunicación sobre la capacitación.
- Materiales del MIS (Manual, Guía de Monitoreo y Evaluación, Guía de Adaptación, cuadernos de trabajo para los participantes)
- Materiales necesarios para la capacitación

2. Invite a los participantes a hacer preguntas.

5

Investigación y evaluación

 **Duración**
10 minutos

 **Diapositiva**

 **Formato**
Plenaria

1. Si se trata de una capacitación que incluye un componente de investigación o evaluación, incluya información relevante relacionada con los objetivos, el consentimiento informado, y la forma en que se recopilán, utilizarán y almacenarán los datos.

2. Brinde información sobre la retroalimentación informal que se recopilará durante la capacitación.

3. Responda toda pregunta que los participantes de la capacitación puedan tener en este momento. Se asignará tiempo adicional al final de la reunión de pre-capacitación para preguntas.



Puntos de discusión

Retroalimentación informal:

- A lo largo de la capacitación, invitaremos a recibir retroalimentación de forma verbal y tomaremos notas sobre la retroalimentación clave recibida.
- Esta información se utilizará para ajustar el MIS y sus materiales para que sean más fáciles de usar.
- La retroalimentación informal recibida no se publicará como parte de la investigación.
- También se recopilará retroalimentación de forma anónima a través de un buzón de retroalimentación anónima, o a través de Google Drive (o similar) en caso de que haya algo que no se sienta cómodo compartiendo frente al grupo.

6

Tecnología (para modalidad remota)

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Plenaria

Nota para facilitadores:

Puede ser necesario presentar a los participantes nuevas tecnologías y funciones. Es útil conocer los niveles de conocimientos informáticos de los participantes antes de la reunión de pre-capacitación y permitir tiempo adicional de capacitación tecnológica si es necesario.

Todos los participantes necesitarán acceso a Internet estable y una computadora con cámara y auriculares, y se espera que tengan sus cámaras encendidas tanto como sea posible. También se espera que los participantes participen durante toda la capacitación y no tengan otras obligaciones relacionadas con el trabajo. La capacitación requiere plena atención y participación.

1. Revise la tecnología que se utilizará en la plataforma seleccionada:

- **Audio:** explique cómo silenciar y reactivar el sonido. Los participantes deberán asistir a la capacitación desde un lugar tranquilo y libre de distracciones.
- **Uso de la cámara:** Es útil tener en cuenta la posición de la cámara para que se pueda ver toda la cara de cada uno. Cuando hay luz de fondo, como una ventana, es muy difícil distinguir las expresiones faciales. Será necesario un ordenador (más que un teléfono móvil), ya que habrá muchas actividades grupales y juegos de roles, y es difícil hacer esto en un teléfono móvil. Revise las diferentes “vistas” en la plataforma.
- **Cómo compartir pantalla:** Muchas actividades, como la lluvia de ideas y el trabajo en grupo, utilizarán esta función.
- **Ventana de chat:** Es importante tener en cuenta que se enviará una transcripción de TODO el chat (incluso los mensajes privados en la ventana de chat) al anfitrión de la cuenta, ¡así que tenga cuidado de no compartir nada confidencial!
- **Levantar la mano**
- **Usar emojis**

7

Privacidad y confidencialidad

 **Duración**
5 minutos

1. Discuta la privacidad y la confidencialidad durante la capacitación utilizando los puntos de discusión que se proporcionan a continuación.

2. Invite a hacer preguntas.



Puntos de discusión

Siempre que sea posible, esta capacitación se considerará como un espacio confidencial y privado. Esto significa que las conversaciones que estaremos teniendo no saldrán de este grupo, a menos que se acuerde entre todos que es relevante discutir las con otras partes. Como ustedes saben, la confidencialidad sólo se puede mantener en la medida en que el grupo mantenga la privacidad. Hablaremos más sobre esto cuando comencemos la capacitación en sí. Los facilitadores también mantendrán la privacidad de ustedes, por ejemplo, no informando a sus gerentes si ustedes comparten los desafíos que enfrentan. Una excepción a esto es si existen preocupaciones en cuanto al riesgo.

En caso de que observadores asistan a la capacitación, se deberá explicar su asistencia a los participantes. Los participantes deben estar plenamente informados sobre quiénes son las personas observadoras, su rol en la capacitación, y el propósito de su observación. Es importante señalar que tener observadores en la capacitación podría obstaculizar la dinámica de la misma, ya que puede contrastar con el deseo de contar con un espacio seguro y confidencial. Por esto, los capacitadores deben sopesar cuidadosamente la asistencia de observadores. Si la capacitación se realiza en línea, se debe indicar a los observadores que mantengan sus cámaras y micrófonos apagados en todo momento, a fin de minimizar el riesgo de interrupciones.

Consideración para la capacitación remota:

Es posible que los facilitadores deseen grabar ciertas sesiones de la capacitación que no contengan conversaciones sensibles; esto queda a discreción de los capacitadores y debe ser acordado con los participantes. La decisión de grabar debe sopesarse en gran medida con la necesidad de que la capacitación se considere un espacio seguro para que los participantes reflexionen y compartan, y las grabaciones pueden alterar este proceso. Si los facilitadores deciden grabar un aspecto de la capacitación, deben brindar orientación clara y concreta sobre qué sesiones se grabarán, cómo se almacenarán las grabaciones, y si existe la posibilidad de optar por no participar. Asegúrese también de recordarles a los participantes cuando haya comenzado una grabación.

8

Cierre y preguntas y respuestas



Duración

15 minutos

¡Responda toda pregunta que los participantes puedan tener y exprese entusiasmo por comenzar!

Módulo 01

Comenzando a trabajar con el MIS

Participantes:

Dirigencia y gerencia

Duración sugerida:

1 día

Sección correspondiente del Manual MIS:

Secciones 1 y 2

Objetivo of Módulo:

Dar una introducción sobre el MIS y la importancia de la supervisión. Comenzar a pensar en cómo incorporar el MIS dentro de la estructura organizacional.

Sesiones

- 1** **Introducción al MIS** Página 28
⌚ 3 horas 40 minutos (complemento opcional de 45 min)
- 2** **La supervisión en su organización**Página 51
⌚ 1 hora 10 minutos
- 3** **Cierre del Módulo**Página 57
⌚ 40 minutos

Sesión 1

Introducción al MIS

Duración sugerida

3 horas and 40 minutos (con complemento opcional de 45 minuto)

Sección correspondiente del Manual MIS

Secciones 1 y 2

Objetivo de la sesión

Dar una introducción a los componentes clave del MIS y a la responsabilidad compartida de la supervisión dentro de la organización

1

Ronda de presentación



Duración

15 minutos



Formato

Plenaria / parejas



Materiales

Pelota

1. Comience la capacitación dando la bienvenida a los participantes y haciendo que cada uno de los facilitadores se presente brevemente.

2. Facilite una actividad de bienvenida (seleccionando entre las siguientes opciones) para presentar a todos los participantes.

Opción 1

Tome una pelota y “láncela” a los participantes en orden aleatorio. Quien atrape la pelota le tocará presentarse dando su nombre y su rol.

Opción 2

Coloque a los participantes en parejas, pídale que se presenten entre sí (nombre y rol) y que recuerden los detalles de la otra persona; luego, en el pleno, pídale que presenten a esta persona.

Opción 3

En el pleno, pida a todos los participantes que se presenten (nombre y rol), pero que también digan dos verdades y una mentira (pequeñas afirmaciones

Continúa en la siguiente página

sobre su trabajo o su vida, por ejemplo, pasatiempos, preferencias alimentarias, etc.). Los demás participantes deberán adivinar cuál de las afirmaciones fue la “mentira”.

Esta actividad puede hacerse más interactiva pidiendo a los participantes que se muevan a un lado del salón si creen que la afirmación es “verdad”, y al otro lado si creen que es una “mentira”.

Consideraciones para la capacitación remota:

Opción 1 se puede realizar en línea lanzando virtualmente una pelota imaginaria (imitando la acción y diciendo el nombre de la siguiente persona).

Opción 2 se puede realizar en salones virtuales paralelos (breakout rooms).

Opción 3 se puede llevar a cabo sin el movimiento adicional a los extremos del salón; en lugar de eso, pueden usar diferentes emojis para indicar si creen que las afirmaciones son “verdad” o “mentira”.

2

Descripción general

-  **Duración**
15 minutos
-  **Formato**
Plenaria
-  **Diapositiva**
-  **Materiales**
- Rotafolio o diapositiva de descripción general de la capacitación
Rotafolio o página de la agenda diaria

1. Haga un resumen de la capacitación completa, incluida una descripción general del contenido de cada día y su justificación, lo que se mostrará en un rotafolio o diapositiva. Incluya información sobre por qué su participación es tan importante.

Guion de muestra

La capacitación MIS incluye actividades y talleres interactivos, y puede incluir componentes de investigación.

En determinadas secciones de la capacitación se anima a incluir a participantes de todos los sectores de la organización. Algunos días serán para la dirigencia y gerencia, otros para supervisores o supervisores potenciales, y otros para personas supervisadas.

Es fundamental contar con representación de todas las personas de la organización para que la implementación del MIS sea efectiva.

3

Expectativas y objetivos de capacitación

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

Expectativas

1. En el pleno, invite al grupo a compartir si sus expectativas sobre la capacitación han cambiado de alguna manera desde la reunión de pre-capacitación. Enfatique los siguientes puntos:

La capacitación es

-  Explorar las mejores prácticas en supervisión
-  Un espacio confidencial y de apoyo para aprender y desarrollar habilidades y competencias en supervisión
-  Un compromiso para toda la organización

La capacitación no es

-  Una certificación de que usted es un “supervisor”
-  Todo lo que se necesita para convertirse en supervisor
-  Un enfoque rígido sobre cómo se debe realizar la supervisión

2. Pida a los participantes que consideren cuál es su objetivo personal para la capacitación y que lo anoten donde lo puedan repasar al final de la capacitación. Si el tiempo lo permite, invite a 2 o 3 personas a compartir sus objetivos ante el pleno.

4

Reglas básicas

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Materiales**
- Lista preparada de las reglas básicas en un rotafolio o diapositiva
- Bolígrafos

1. Tómense 10 minutos para acordar las reglas básicas. Muestre una lista preparada de las reglas básicas. Pregunte si alguien quiere agregar o ajustar alguna de las ellas. Enfatique las reglas recomendadas a continuación.



Puntos de discusión

Confidencialidad

- No se puede garantizar al 100%, pero hay que esforzarse por lograrla
- Todos deben hacer lo posible para mantener en privado las historias y experiencias compartidas.

Todos somos expertos

- Contamos con diferentes niveles de experiencia. Algunos han recibido o proporcionado supervisión extensa, y otros no tienen ninguna experiencia como supervisor o persona supervisada.
- Las perspectivas y experiencias de todos son bienvenidas sin juzgar.
- Todos tienen valiosos aportes que hacer.

Respetar otras opiniones

- Puede que no siempre estemos de acuerdo en todo, y eso está bien.
- Es importante escuchar, considerar otras opiniones y aprender unos de otros.
- Existe diversidad en cómo a las personas prefieren ser supervisadas, así como también en cómo prefieren ser gestionadas.

Para las capacitaciones remotas, además de los puntos anteriores, se debe discutir la etiqueta en línea, que incluye:

- Encontrar un espacio lo más privado posible para la capacitación, ya que a veces discutiremos temas difíciles o delicados.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- La participación activa es importante y nos comunicaremos de diferentes maneras, en discusiones grupales, salones virtuales paralelos (breakout rooms), a través de la función de chat, etc.
- Asegurarse de que el entorno esté libre de distracciones.
- Recomendamos desactivar las notificaciones de correos electrónicos y mensajes en su computadora (teléfonos en silencio) para reducir las distracciones.
- La virtualidad a veces implica que es probable que haya distracciones (por ejemplo, niños o mascotas apareciendo en las llamadas), por lo que debemos ser pacientes y comprensivos unos con otros, pero también debemos tratar de limitar esto cuando sea posible.
- Los facilitadores haremos todo lo posible para evitar la jerga técnica o utilizar demasiadas siglas, a fin de que todos estemos en la misma página. Si alguna vez los facilitadores caemos en esto, ¡no duden en señalárnoslo!
- Para evitar, en la medida de lo posible, molestias sonoras durante la capacitación, mantenga su micrófono en silencio cuando no esté hablando. Cuando desee aportar a una conversación, utilice la función de levantar la mano, y no dude también en enviar mensajes en el chat. Esto ayuda a evitar hablar por encima de los demás y permite que todos seamos escuchados.

5

¿En qué consiste el MIS?

 Duración

5 minutos

 Formato

Plenaria

 Diapositiva **Manual MIS**

Introducción

 Materiales

- Diapositiva o rotafolio con ilustración del MIS
- Diapositivas o rotafolio con puntos de discusión



1. Muestre diapositiva o rotafolio con los componentes principales del MIS.
2. Proporcione una breve descripción general de cada principio, utilice los puntos de discusión a continuación. Explique que cada elemento se explorará con más detalle a lo largo de la capacitación.

**Puntos de discusión**

El MIS se compone de varios componentes clave que han sido identificados como mejores prácticas a través de una amplia consulta

- **Declaración de visión:** principios rectores para el MIS, el cual se basa en evidencia y derechos humanos.
- **Supervisión que brinda apoyo:** el MIS define la supervisión que brinda apoyo como parte de la SMAPS.
- **3 funciones básicas de la supervisión:** la supervisión debe centrarse en el desarrollo de habilidades, el monitoreo de la calidad, y el apoyo emocional →

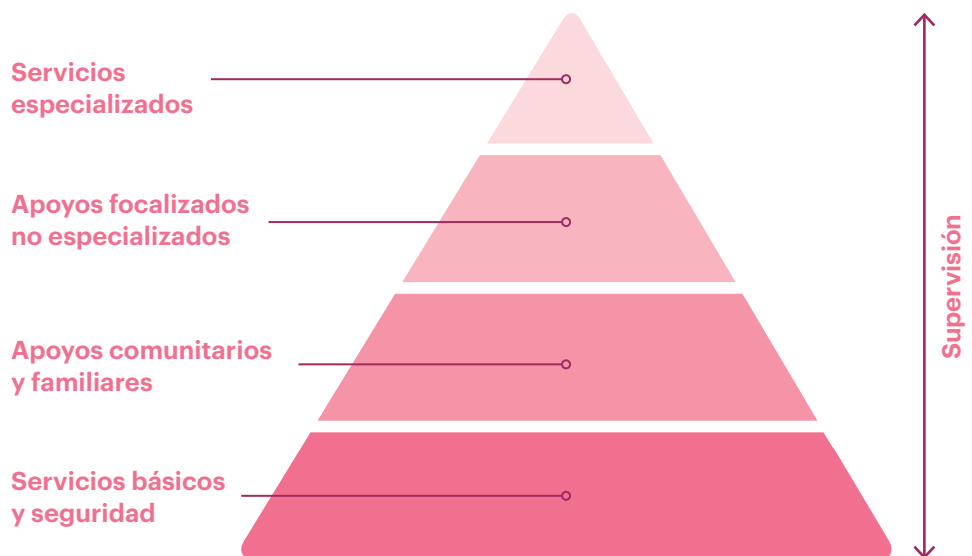
Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- **Modelo de aprendizaje en la práctica:** niveles de supervisión a los que las organizaciones aspiran para garantizar apoyo, desarrollo y supervisión de forma continua para todos.
- **Supervisión para todos:** la supervisión debe ser accesible para todos quienes trabajan en SMAPS, sin importar en qué sector lo hagan.
- **Avance hacia las mejores prácticas:** Teconocer que el “estándar de excelencia” en la supervisión no se logrará de la noche a la mañana, y que las organizaciones pueden ir paso a paso hacia las mejores prácticas

3. Muestre la pirámide de SMAPS en el rotafolio o diapositiva. Indique que la supervisión es para todos, independientemente del tipo o nivel de SMAPS en el que se trabaja.



6

La importancia de la supervisión que brinda apoyo

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Demonstración en el pleno

 **Manual MIS**
Sección 1.2

Nota para facilitadores:

La siguiente demostración busca ilustrar de una manera cómica el impacto de la capacitación MIS en la supervisión. Los facilitadores realizan una demostración de un juego de roles. Si no hay dos facilitadores, se puede emplear un voluntario que haya sido preparado de antemano para la actividad. Cada juego de roles debe ser breve y durar menos de 3 minutos. La investigación y la evidencia que alimenta el MIS se evalúa continuamente. Visite www.supervision-mhpss.org para ver las publicaciones más recientes.

1. Los facilitadores hacen una demostración de un juego de roles. El facilitador A es el supervisor. El facilitador B es la persona supervisada. El juego de roles tendrá dos eEscenarios. Entre cada eEscenario, invite a los participantes a dar su retroalimentación sobre lo que han observado y cómo mejorar el apoyo brindado a la persona supervisada.

Escenario 1: La persona supervisada acude al supervisor con un problema. El supervisor no demuestra habilidades básicas de ayuda mientras la persona supervisada intenta explicar la situación. Por ejemplo, levanta el teléfono para enviar mensajes de texto y atender llamadas, muy obviamente sin prestar atención y sin ser para nada útil.

Escenario 2: La persona supervisada acude al supervisor con un problema. El supervisor demuestra empatía, escucha activa, y no juzga. Participa activamente y promueve un espacio de supervisión colaborativo y de apoyo.

2. Después de completar la demostración, informe al grupo que lo que se observó fue obviamente una interpretación dramática, pero que nuestra aspiración es que después de la capacitación MIS, todos los supervisores se sientan seguros de poder brindar supervisión de apoyo.

3. El facilitador discute la importancia de la supervisión y muestra datos existentes sobre el MIS y la supervisión que brinda apoyo.



Puntos de discusión

Para obtener más información, consulte la sección 1.2 del Manual MIS

- La supervisión que brinda apoyo puede desempeñar un papel clave en la promoción del bienestar de los profesionales de SMAPS.³⁵ →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- Como forma de apoyo organizacional, se ha demostrado que la supervisión que brinda apoyo disminuye las tasas de desgaste, traumatización vicaria, depresión, y ansiedad entre quienes la reciben.^{36, 37, 38}
- Datos preliminares sobre el MIS lo asocian con reducciones en el estrés traumático secundario y el desgaste, además de ayudar a satisfacer la necesidad de brindar apoyo emocional.³⁵
- La supervisión está reconocida internacionalmente como un componente vital de la prestación de servicios de SMAPS.
- La capacitación siempre debe ir acompañada de supervisión.
- Como parte de su rol, los trabajadores de SMAPS abordan casos difíciles y complejos en entornos de emergencia y de alto riesgo, a menudo con pocos recursos para apoyar su propio bienestar emocional.
- En entornos humanitarios, los propios trabajadores de SMAPS a menudo son parte de las comunidades afectadas.
- Lo anterior los coloca en mayor riesgo de experimentar angustia, desgaste y fatiga por compasión, lo que a su vez tiene el potencial de convertirse en un problema de salud mental a largo plazo.
- La supervisión puede tener un impacto positivo en la prestación de servicios, la satisfacción laboral, la motivación, y el bienestar emocional de los trabajadores.
- La supervisión puede ayudar a reducir la rotación de personal y contribuir a una fuerza laboral más saludable y resiliente.

Referencias de citas contenidas en el Manual MIS

- 35 N. Abujaber, F. Vallières, K.A. McBride, G. Sheaf, P.T. Blum, N. Wiedemann, Á. Travers. Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health care providers in humanitarian emergencies: a systematic scoping review. *J. Global Health*, 12 (2022)
- 36 K. Aldamman, T. Tamrakar, C. Dinesen, N. Wiedemann, J. Murphy, M. Hansen, et al. Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support. *Eur. J. Psychotraumatol.*, 10 (1) (2019), Article 1694811. pmid:31839900
- 37 D. Edwards, P. Burnard, B. Hannigan, L. Cooper, J. Adams, T. Juggessur, et al.. Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental health nurses. *J. Clin. Nurs.*, 15 (8) (2006), pp. 1007-1015
- 38 H.K. Knudsen, L.J. Ducharme, P.M. Roman. Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: a study of substance abuse treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse. *J. Subst. Abuse Treat.*, 35 (4) (2008), pp. 387-395

7

Desarrollo del Modelo Integrado para la Supervisión

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Introducción

 **Materiales**
- Rotafolio o diapositiva con términos en negrita

1. El facilitador muestra diapositivas o un rotafolio con los términos de los puntos de discusión a continuación en negrita.
2. El facilitador brinda información de contexto sobre el MIS ante el pleno.
3. Responder toda pregunta que los participantes puedan tener.



Puntos de discusión

El Modelo Integrado para la Supervisión (MIS) tiene como objetivo mejorar la supervisión en materia de SMAPS en todos los sectores. El desarrollo del MIS fue un proceso de consulta extensa en el que se reflejó la retroalimentación de una amplia gama de actores en SMAPS de todos los sectores. Este desarrollo incluyó varios elementos clave:

- Un **grupo asesor** compuesto por destacados expertos a nivel mundial en intervenciones de SMAPS en entornos de emergencia activamente orientó y proporcionó retroalimentación invaluable en todas las etapas del desarrollo del MIS.
- Una **revisión de escritorio** de la literatura y lineamientos existentes sobre supervisión en SMAPS proporcionó una evaluación rápida de la evidencia clave para informar la planificación y el desarrollo inicial del proyecto.
- Se realizaron **entrevistas a informantes clave** con actores de SMAPS de todos los niveles y antecedentes profesionales. Esto incluyó a supervisores, personas supervisadas, dirigentes organizacionales, y donantes, quienes operan desde sedes organizacionales y a nivel de país alrededor del mundo. Estas entrevistas fueron la base para el borrador inicial del MIS.
- Luego, las ideas clave y el contenido del borrador inicial se revisaron en tres **talleres de partes interesadas**, con participantes que incluían actores en SMAPS de todos los niveles de experiencia y de múltiples países alrededor del mundo.
- Los talleres fueron seguidos por una **consulta en línea para generar consenso (Delphi)**, donde los actores en SMAPS votaron sobre la validez de las afirmaciones o ideas de la guía →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- Una vez que estos comentarios se integraron en el MIS, el grupo asesor del proyecto Eslabón Perdido y el Grupo de Referencia del Comité Permanente entre Organismos (IASC RG) proporcionaron sus comentarios finales.
- Luego se realizaron pruebas piloto del MIS en seis países, y se obtuvo retroalimentación que dio como resultado versiones revisadas del Manual MIS y de sus productos asociados.
- Por lo tanto, el MIS representa un consenso sobre las mejores prácticas de supervisión entre actores en todos los niveles de prestación de intervenciones en SMAPS y protección.

Declaración de la visión

1. Invite a los participantes a consultar la declaración de la visión en el Manual MIS, dentro de la sección Introducción. Si esta no es accesible, muestre la diapositiva correspondiente o el libro de trabajo del participante.

2. Solicite un voluntario para leer la declaración de la visión

3. Pregunte a los participantes si hay algo que les sorprenda acerca de la declaración de la visión o con lo que no estén de acuerdo.

Consideraciones para la capacitación remota:

Muestre la diapositiva con la declaración de la visión, en lugar de pedir a los participantes que la ubiquen.

8



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria



Diapositiva



Manual MIS

Introducción



Libro de trabajo

Módulo 1 Actividad A

Materiales



- Manual MIS
- Diapositiva con declaración de la visión

9

Encuesta para definir la supervisión

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Poll and Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.1

 **Libro de trabajo**
Módulo 1
Actividad B

 **Materiales**
- 2 hojas de papel
o rotafolios
para indicar «De
acuerdo» y «En
desacuerdo»
- Adhesivo para
colgar las hojas
- Encuesta en línea

Nota para facilitadores:

Esta actividad tiene como objetivo obtener una mejor comprensión de las opiniones de los participantes sobre la supervisión. No es necesario formular todas las afirmaciones, y estas deben adaptarse al contexto. Se debe alentar a los participantes a omitir toda afirmación que no se sientan cómodos respondiendo.

1. Coloque una hoja con la palabra “de acuerdo” en un extremo del salón y otra que diga “en desacuerdo” en el extremo opuesto.
2. Pida a los participantes que se coloquen en el centro del salón.
3. Utilizando una lista preparada de afirmaciones, invite a los participantes a indicar si están de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación moviéndose hacia el extremo correspondiente del salón.
4. En situaciones donde existe una división clara, los facilitadores pueden invitar a la discusión, enfatizando las áreas que se han acordado en el MIS.

Consideraciones para la capacitación remota:

Los participantes en pantalla pueden levantar sus manos físicamente, o usar un emoji para indicar que están de acuerdo. Alternativamente, los facilitadores pueden crear una encuesta en línea para que los participantes la completen.

 Ejemplos de afirmaciones

- La supervisión es una excelente manera de obtener apoyo en salud mental.
- Entiendo qué es la supervisión y cómo nuestra organización debería utilizarla.
- La supervisión siempre debe ser opcional.
- La supervisión es una excelente forma de garantizar que los programas en SMAPS se realicen de manera segura y con alta calidad.
- La supervisión de los trabajadores de SMAPS debería centrarse principalmente en resultados y entregables.
- La supervisión es el espacio para que se resuelvan los asuntos administrativos. →

Continúa en la siguiente página

? Ejemplos de preguntas (continuación)

- La supervisión es un lujo, no una necesidad para los programas de SMAPS (en todos los sectores).
- La supervisión existe para ver si alguien ha cometido errores o ha hecho algo mal.
- Sólo se debe proporcionar supervisión si se realiza trabajo clínico de alto nivel.
- La supervisión puede ayudar a gestionar las demandas de un rol difícil.
- Los voluntarios y el personal que brindan primero auxilios psicológicos o actividades de extensión no necesitan tener acceso a la supervisión.
- La supervisión es voluntaria.
- Sólo el personal junior o nuevo necesita supervisión, el personal experimentado no la necesita.

10

Definición de la supervisión

 **Duración**
45 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños
y plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Secciones 1.1.1
y 1.1.2

 **Libro de trabajo**
Módulo 1
Actividad C

 **Materiales**
- Rotafolio
- Marcadores
- Rotafolio o
diapositiva
preparados
para definir la
supervisión que
brinda apoyo y lo
que es o no es la
supervisión

1. En grupos pequeños, pida a los participantes que se tomen 15 minutos para anotar lo siguiente en un rotafolio:

 La supervisión es  La supervisión es not

Después de completar la lista, tomen 10 minutos para encontrar una definición de lo que es la supervisión que brinda apoyo.

Pida a cada grupo que elija a un vocero para compartir sus anotaciones con el pleno.

2. Invite a cada grupo a presentar sus listas.

3. Cuando hayan terminado, muestre en un rotafolio o diapositiva la definición de supervisión que brinda apoyo del MIS y la tabla de lo que es y no es la supervisión.

4. Invite preguntas y retroalimentación después de mostrar la definición y la lista “es/no es”.

Información de contexto

Definición de supervisión que brinda apoyo: Una relación segura, de apoyo, confidencial, y colaborativa entre un supervisor y una persona y/o personas supervisadas, donde las personas supervisadas pueden expresar sus dificultades, discutir desafíos, y ser reconocidas por sus éxitos, recibir retroalimentación constructiva y apoyo emocional, y construir sus habilidades y capacidades técnicas. La supervisión que brinda apoyo es un conjunto transversal de principios que se pueden aplicar a varios tipos de supervisión utilizados en el trabajo de SMAPS en todos los sectores, tales como los enfoques clínicos y técnicos, para brindar intervenciones en SMAPS de alta calidad, oportunas, apropiadas, seguras y éticas a personas afectadas por la adversidad.

5. Solicite retroalimentación sobre la definición de supervisión que brinda apoyo del MIS y cómo se compara con las definiciones de los participantes. Asegúrese de aclarar todo posible malentendido sobre qué es la supervisión, utilizando la siguiente tabla como guía

Continúa en la siguiente página

La supervisión es

- ✓ un espacio seguro, solidario, confidencial y colaborativo
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas pueden discutir abiertamente tanto las dificultades como los éxitos en su rol
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas reciben retroalimentación clara y constructiva que les ayuda a desarrollar su capacidad técnica
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas reciben apoyo emocional
- ✓ un espacio respetuoso y colaborativo que permite la resolución conjunta de problemas y apoya el aprendizaje independiente
- ✓ un lugar de aprendizaje mutuo, tanto para la persona supervisada como para el supervisor
- ✓ un lugar para identificar y desafiar respetuosamente los sesgos y prejuicios
- ✓ un espacio con límites establecidos, que incluya concienciación tanto para el supervisor como para la persona supervisada sobre los límites de la confidencialidad (p. ej., en casos de preocupaciones sobre la protección infantil o el riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otros)

La supervisión es not

- ✗ el momento para resolver asuntos administrativos, como horarios laborales, contratos, etc.
- ✗ sólo un medio para monitorear el desempeño de la persona supervisada
- ✗ el único tipo de cuidado del personal que una organización debería ofrecer
- ✗ un sustituto a la atención de salud mental
- ✗ jerárquica, de arriba hacia abajo, demasiado instructiva
- ✗ algo para encontrar fallas, juzgar o penalizar

11

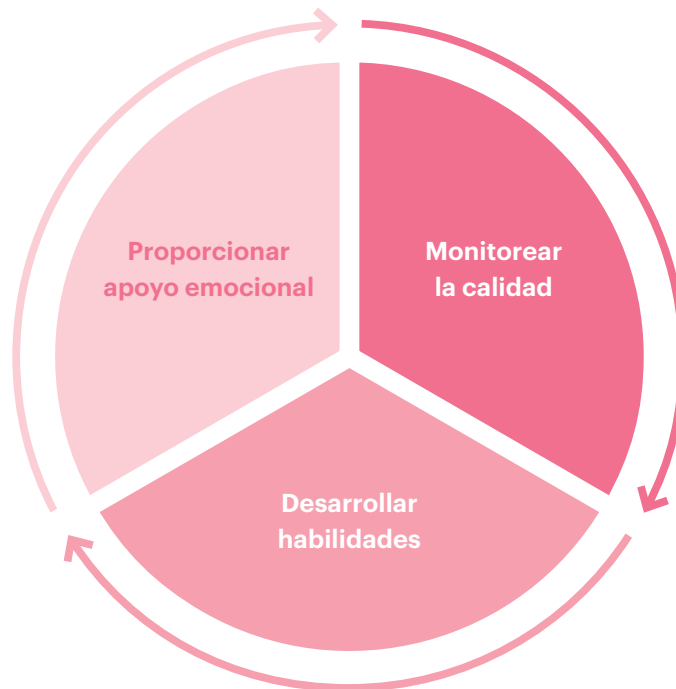
Elementos clave de la supervisión

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.1



1. En el pleno, dedique 10 minutos a explorar la siguiente pregunta:

- *¿Qué elementos clave deben existir para que la supervisión sea eficaz? Piense en las cualidades del supervisor, en la relación de supervisión.*

2. Explique cada elemento básico haciendo énfasis en el apoyo emocional, ya que esto puede ser nuevo para algunos.



Puntos de discusión

Apoyo emocional:

- *Crea un espacio seguro, de apoyo y confidencial para explorar las reacciones personales ante situaciones profesionales (¡pero no es terapia!)*
- *Puede apoyar la propia salud mental de la persona supervisada, alentándola a reconocer y manejar sus propias reacciones y factores estresantes*
- *Favorece el autodescubrimiento →*

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Desarrollo de habilidades:

- *Estructura el aprendizaje a lo largo del tiempo para apoyar la aplicación del conocimiento en la práctica*
- *Mejora la confianza y la competencia en el propio desarrollo profesional de las personas supervisadas*
- *Apoya el aprendizaje independiente*

Monitoreo de la calidad:

- *Mejora la calidad del servicio*
- *Garantiza que las actividades se implementen según fueron diseñadas*
- *Brinda la oportunidad de identificar barreras para la implementación y de generar ideas sobre soluciones*

Explique que la supervisión es parte del deber de cuidado y de la atención informada por el trauma:

- *La supervisión debe estar disponible en todos los niveles y para todos los sectores que implementan SMAPS. Es un componente importante de la práctica informada por el trauma.*
- *Los trabajadores de SMAPS podrían experimentar trauma de forma directa (como miembros de una comunidad) o indirecta (al escuchar las experiencias de otras personas).*
- *Los trabajadores de SMAPS también están expuestos a factores estresantes continuos asociados con la naturaleza de sus roles y los contextos en los que trabajan.*
- *La práctica informada por el trauma implica 1) educación sobre el trauma y la salud mental, 2) ser consciente de los impactos del trauma y 3) modificar las prácticas de trabajo consecuentemente.*
- *Tomar medidas para ayudar a los trabajadores de SMAPS a manejar el estrés y reflexionar sobre sus experiencias profesionales y reacciones personales mediante la supervisión ayuda a promover una práctica informada por el trauma.*

12

La supervisión dentro de nuestra organización

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Libro de trabajo**
Módulo 1
Actividad D

 **Materiales**
- Rotafolios o diapositivas preparados con preguntas.

1. Forme grupos pequeños y pídale que reflexionen durante 15 minutos sobre las siguientes preguntas:

- *¿Quién participa, cómo se estructura?*
- *¿Cuáles considera que son las mayores brechas o desafíos a la hora de tener una estructura de supervisión?*
- *¿Qué ha funcionado bien?*
- *¿Qué impide contar con una supervisión que brinda apoyo dentro de su organización?*
- *¿Cómo ha influido la supervisión en su organización hasta ahora?*

2. Regresen al pleno e invite a los participantes a compartir sus reflexiones.

3. Posteriormente, haga las siguientes preguntas:

- *Si tuvieran una varita mágica, ¿cómo les gustaría que fuera la supervisión dentro de su organización o para ustedes?*
- *¿Quién la recibiría? ¿Por cuánto tiempo? ¿En qué formato?*

13

El modelo de aprendizaje basado en la práctica

Duración

10 minutos

Formato

Demonstration

Diapositiva

Manual MIS

Sección 1.4

Materiales

- Diapositiva de ilustración de aprendizaje en la práctica.
- Diapositiva del modelo de aprendizaje basado en la práctica

Nota para facilitadores:

El modelo de aprendizaje basado en la práctica es uno de los componentes centrales del MIS. Para ilustrar este concepto, se puede pensar en cómo enseñar a alguien a cruzar una calle muy transitada. Los facilitadores tal vez deseen demostrar esto con mímica. También es importante que esto sea contextualmente relevante, por lo que puede ser necesario adaptar el ejemplo.

1. Utilice el siguiente guion para presentar el modelo de aprendizaje basado en la práctica

Guion de muestra

El MIS ha adoptado y adaptado el modelo de aprendizaje basado en la práctica como la forma preferida de integrar la supervisión dentro de la SMAPS. Bajo este modelo, todos los niveles de práctica reciben supervisión.

Si bien esto constituye la mejor práctica, es posible que no suceda de la noche a la mañana. ¡Lo importante es que las organizaciones se encaminen hacia este modelo para garantizar la supervisión para todos! El ejemplo que usamos para ilustrar esto consiste en aprender a cruzar una calle.

2. Muestre una diapositiva ilustrativa y/o actúe acorde mientras describe los siguientes pasos:

Paso 1

El “adulto/padre” le demuestra al niño cómo cruzar la calle, mientras el niño simplemente observa desde la acera (aprendiendo de otros / a través de la observación).

Paso 2

El padre toma la mano del niño y le ayuda a cruzar la calle, hacen la actividad juntos y la repiten 2-3 veces (acompañamiento, aprendizaje experiencial, corrección inmediata, ambiente seguro, etc.).

Paso 3

El padre espera en la acera y observa al niño cruzar la calle solo (trabajando bajo observación y, en última instancia, supervisión).

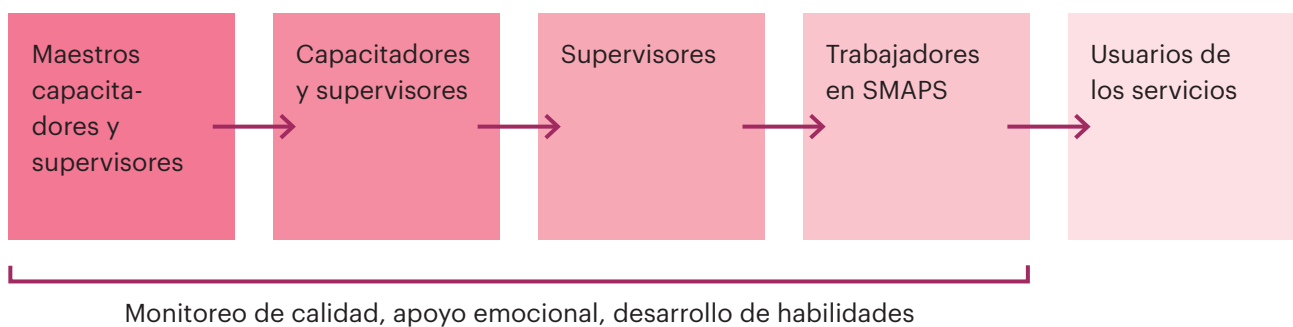
3. Invite a los participantes a consultar la sección 1.4 del Manual MIS para

Continúa en la siguiente página

ver el gráfico del modelo de aprendizaje basado en la práctica, o muestre las diapositivas correspondientes.

4. Describa cada una de las capas del modelo e invite a los participantes a formular preguntas.

El modelo de aprendizaje basado en la práctica



Adaptado de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

14

Grupos de trabajo del Modelo de aprendizaje basado en la práctica

**Duración**

45 minutos

**Formato**

Grupos pequeños y plenaria

**Manual MIS**

Sección 1.4

**Libro de trabajo**

Módulo 1 Actividad E

Nota para facilitadores:

Lo ideal sería contar con miembros de la dirigencia y la gerencia participando en este nivel de discusión durante la sesión. De no ser posible, quizá los facilitadores puedan convertir esta actividad en un taller separado.

Recuerde que la intención de este ejercicio es presentar el modelo, no dar con todas las respuestas. Se trata más bien de ayudar a las organizaciones a empezar a pensar en la supervisión a diferentes niveles. Para algunas organizaciones, existen estructuras como esta ya establecidas, y para otras es posible que no existan del todo.

1. Use el Guion de muestra a continuación para describir los diferentes tipos de supervisión.

**Guion de muestra**

La supervisión como parte de la SMAPS se puede realizar de diferentes maneras, ya sea de forma presencial o remota.

Todas las modalidades tienen sus propios beneficios únicos, y algunas tienen limitaciones. Es conveniente que los supervisores y las organizaciones estén familiarizados con las diferentes modalidades para que puedan trabajar con sus personas supervisadas y organizaciones en decidir cuál es la mejor opción para ellos. En esta sesión, abarcaremos lo siguiente:

- **Supervisión individual:** tiene lugar entre un supervisor y una persona supervisada
- **Supervisión grupal:** facilitada por un supervisor con 5-6 personas supervisadas en el grupo
- **Supervisión entre pares:** tiene lugar entre personas supervisadas sin un supervisor presente
- **Supervisión en vivo:** observación directa de parte de un supervisor a una persona supervisada durante una sesión de implementación (puede ser en el momento o grabada)

Es normal que diferentes programas y organizaciones tengan diferentes recursos y prácticas de supervisión. Es importante saber que cada

Continúa en la siguiente página

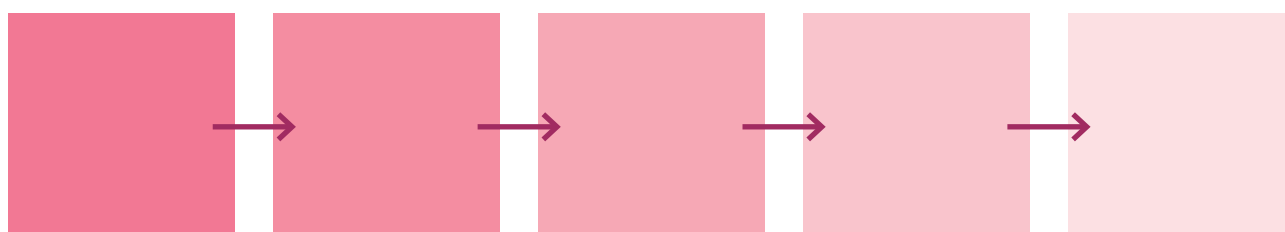
organización inicia el proceso de fortalecimiento de la supervisión desde un lugar diferente.

2. En grupos pequeños, pida a los participantes que piensen en cómo se verá el modelo de aprendizaje basado en la práctica en su propia organización. Pídales que consideren aspectos prácticos, tales como a quiénes tienen en sus programas de SMAPS que pudiesen participar en la supervisión, cómo podría encajar la supervisión individual, grupal, entre pares, y en vivo, así como las frecuencias de la supervisión. Quizá desee escribir estas preguntas en un rotafolio como referencia.
3. Los grupos deben trabajar en equipo para completar la plantilla del modelo de aprendizaje basado en la práctica contenida en el libro de trabajo del participante. Vuelva a reunir al pleno e invítelos a compartir.
4. A medida que los grupos comparten, el facilitador puede tomar nota de los puntos en común entre estos y completar el modelo de aprendizaje basado en la práctica basado en sus reflexiones.
5. Presente un modelo organizacional de aprendizaje en la práctica revisado. Invite a los participantes a dar su retroalimentación.
6. Cierre la actividad recordando a los participantes que este es el primer paso para trabajar con el modelo de aprendizaje basado en la práctica, y que el mismo puede desarrollarse aún más a medida que integren el MIS en sus organizaciones.

Consideraciones para la capacitación remota:

Continúe la actividad tal como se describe utilizando salones virtuales paralelos (breakout rooms). Durante la sesión plenaria comente sobre las discusiones grupales; el facilitador de tecnología deberá compartir su pantalla y completar una plantilla con puntos en común de todos los grupos, a fin de ayudar a aclarar cómo el modelo de aprendizaje basado en la práctica puede encajar dentro de las organizaciones. Una vez que se haya completado la plantilla, el facilitador puede hacer un resumen y luego recordar a los participantes que este ejercicio es un primer paso para trabajar con el modelo de aprendizaje basado en la práctica.

Modelo de aprendizaje basado en la práctica en blanco



15

Cierre del sesión 1

 **Duración**
10 minutos

Preguntas y respuestas, retroalimentación, resumen

 **Formato**
Plenaria

Sesión 2

La supervisión en su organización

Duración sugerida

1 hora 10 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Secciones 1&2

Objetivo de la sesión

Esta sesión se centrará en la supervisión dentro de la organización. Será un espacio para comenzar a considerar lo que está sucediendo actualmente y hacia dónde le gustaría a la organización llegar en su integración del MIS

1

La importancia de la dirigencia y de la gerencia en la supervisión

Duración

20 minutos

Formato

Grupos pequeños

Diapositiva

Libro de trabajo

Módulo 1
Actividad F

1. Tómense 10 minutos para permitir que los participantes reflexionen en grupos pequeños. Pídales que reflexionen sobre el apoyo dentro de su entorno organizacional utilizando las preguntas en su libro de trabajo, o escribalas en un rotafolio o diapositiva
 - ¿Por qué es importante incluir a la dirigencia y la gerencia en una capacitación sobre supervisión?
 - ¿Cuáles son los riesgos de no incluirlos?
2. Regresen al pleno e invite a los participantes a reflexionar
3. Resuma los puntos clave y enfatice la importancia de la aceptación de la dirigencia y la gerencia

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

La dirigencia y la gerencia desempeñan un papel clave para:

- Garantizar que la supervisión se incluya en la fase de diseño de programa y se presupueste adecuadamente
- Detectar las competencias de los supervisores y garantizar que la capacitación sea adecuada
- Garantizar que las descripciones de trabajo y los términos de referencia estén claros
- Proporcionar guías y códigos de ética
- Ser parte del contrato de supervisión
- Garantizar que las consideraciones logísticas sean adecuadas para que se lleve a cabo la supervisión
- Establecer mecanismos de retroalimentación y quejas.

2

Supervisión: una responsabilidad compartida

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Small Groups and
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.11

 **Libro de trabajo**
Módulo 1
Actividad G

 **Materiales**
- Escenario Si se
elige la opción
2, imprimir los
escenarios.

Nota para facilitadores:

La supervisión no es sólo responsabilidad de supervisores y personas supervisadas. La dirigencia y la gerencia organizacionales tienen un papel crucial que desempeñar en la integración del MIS. La Sección 1.11 del Manual MIS incluye una guía para que las organizaciones se preparen, implementen, monitoreen, evalúen y continúen desarrollando prácticas de supervisión. Esta debe usarse como referencia para la siguiente actividad.

Opción 1

1. Divida a los participantes en cuatro grupos pequeños.
2. Pida a los participantes que lean la Sección 1.11 del Manual MIS. Asigne una de las siguientes secciones a cada grupo: (a) Preparar, (b) Desarrollar, (c) Implementar y (d) Monitorear y evaluar.
3. En sus grupos deberán leer la sección “organización” que se encuentra en sus respectivas listas de verificación de la Sección 1.11 del Manual MIS

Según la lista de verificación, deberán:

- Reflexionar sobre su propio lugar de trabajo y discutir qué barreras podrían existir para poner en práctica algunos de estos pasos.
 - Como grupo, piensen en posibles soluciones o estrategias que puedan ayudar a abordar estas posibles barreras.
4. En el pleno, pida a cada grupo que comparta 1 o 2 barreras identificadas y las soluciones/estrategias sugeridas que desarrollaron para abordarlas

Opción 2

1. Divida a los participantes en dos grupos pequeños y entrégueles los escenarios que se presentan a continuación.

2. El grupo 1 deberá centrarse en: (a) Preparar, (b) Desarrollar

El grupo 2 deberá centrarse en: (c) Implementar, (d) Monitorear y evaluar

3. A Pida a los participantes que lean la Sección 1.11 del Manual MIS. 3. En sus grupos deberán leer la sección “organización” que se encuentra en sus respectivas listas de verificación en dicha sección 1.11.

Continúa en la siguiente página

4. Remita a los participantes al ejemplo de caso relevante para su grupo en su libro de trabajo (también a continuación) y a las dos preguntas de reflexión para que las consideren. Las preguntas de reflexión deben escribirse en un rotafolio o diapositiva como referencia. Cada grupo tendrá 10 minutos para discutir.

Grupal 1 (Preparar y Desarrollar)

La Organización A ha logrado obtener fondos para implementar actividades de SMAPS y se ha asegurado de que haya presupuesto para capacitación y supervisión de forma periódica y continua. Reclutaron a un supervisor con experiencia previa y realizaron una entrevista basada en competencias para explorar sus habilidades. Le pidieron al este que comience un seguimiento con el personal de SMAPS para organizar sus sesiones de supervisión. Después de 3 meses, el supervisor informa que el personal no participa en la supervisión porque está demasiado ocupado y se siente demasiado estresado para asistir a las sesiones. El personal también le ha dicho al supervisor que no necesitan supervisión, y que preferirían recibir capacitación sobre protección infantil.

Grupal 2 (Implementar y Monitorear y Evaluar)

La Organización B tiene un largo historial de implementación de actividades de SMAPS y en el pasado ha brindado apoyo de supervisión al personal “según fuese necesario / según se solicite”. Después de asistir a la capacitación MIS, la organización solicitó financiamiento para contratar a un supervisor externo que sería responsable de brindar sesiones de supervisión individual y grupal al personal.

Después de un año, el líder del equipo revisó los datos de monitoreo y evaluación que indicaban cuántos miembros del personal asistieron a las sesiones de supervisión. Se sorprendió al darse cuenta de que, de un equipo de 20 personas, sólo 5 habían asistido regularmente a la supervisión. Durante el almuerzo, el líder del equipo decide hablar con un colega de confianza y preguntarle por qué no muchos miembros del personal estaban asistiendo a la supervisión. Su respuesta fue que el personal se quejaba de la ubicación de las sesiones de supervisión, ya que tenían que viajar muy lejos para asistir y que el supervisor se había negado a cambiar la ubicación a un lugar más adecuado porque el taxi sería demasiado caro.

Preguntas de reflexión:

- *Mirando la lista de verificación, ¿qué paso podría haber faltado y podría ser esta la causa de este desafío?*
- *¿Qué acción recomendaría para superar este desafío?*

5. Al regresar al pleno pida a un voluntario de cada grupo que lea el escenario

Continúa en la siguiente página

en voz alta y presente sus respuestas a las preguntas de reflexión. Pregúntele al otro grupo si tiene algún aporte adicional a lo que presentó el grupo.

3

Avanzando hacia las mejores prácticas en supervisión

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

Nota para facilitadores:

Esta sección debe adaptarse lo más posible a cada organización particular, considerando las limitaciones de recursos. Es importante enfatizar que cualquier supervisión es mejor que ninguna supervisión. El facilitador debe hacer todo lo posible para reconocer las limitaciones y hablar sobre las inquietudes con la organización.



Guion de muestra

- Las mejores prácticas en supervisión fueron identificadas a través de reflexiones de quienes participaron en entrevistas, talleres, un estudio de consenso, y el consejo asesor para la creación del MIS.
- Se llegó a un consenso teniendo en cuenta las limitaciones existentes en los entornos humanitarios y de emergencia.
- El MIS resalta lo que se considera como la mejor práctica y la forma de encaminarse hacia un “estándar de excelencia”.
- Es muy comprensible que algunas organizaciones puedan tener prácticas de supervisión que estén más alineadas con el “estándar de excelencia” que otras, y eso está bien. Lo importante es encaminarse hacia las mejores prácticas y hacia la integración de la supervisión en la organización. Integrar la supervisión en una organización se dará durante la etapa de diseño de propuesta y deberá considerarse desde las perspectivas de recursos humanos, gestión de proyectos, e implementación de programas.

1. Informe a los participantes que en el último módulo dedicarán tiempo a discutir cómo encaminarse hacia las mejores prácticas dentro de sus organizaciones. Informe a los participantes que en el último módulo dedicarán tiempo a discutir cómo tomar medidas hacia las mejores prácticas dentro de sus organizaciones.



Mensaje clave

Se identificó que el “estándar de excelencia” era la supervisión individualizada periódica para todos los actores de SMAPS.

4

Explicando la importancia de la supervisión

**Duración**

15 minutos

**Formato**

Juego de roles

**Manual MIS**

Sección 1.2

1. Solicite a un participante que interprete a un “gerente” en el siguiente escenario. Lleve a este voluntario a un salón privado (salón virtual paralelo -breakout room- si la capacitación se realiza en línea) con un co-facilitador que lea las instrucciones para el gerente.

2. Mientras el gerente recibe la información, el facilitador principal de la actividad debe leer las instrucciones para los participantes.

Instrucciones para el gerente:

Usted es gerente en una organización no gubernamental nacional. Su organización implementa actividades de SMAPS, en su mayoría como parte de la protección infantil. En total, usted tiene 10 miembros del personal trabajando en SMAPS. El líder del equipo de SMAPS ha solicitado una reunión con usted para hablar sobre la supervisión. Usted está interesado en el concepto de supervisión, pero cree que consume mucho tiempo y es demasiado costoso para una organización pequeña como la suya.

Instrucciones para los participantes:

Todos en esta capacitación se turnarán para actuar como el líder del equipo. Este líder desea convencer al gerente de que la supervisión es importante. Formarán un equipo rotativo en el que una persona iniciará la conversación como líder del equipo y, después de algunos intentos, pasará el relevo a otro “líder del equipo” que seguirá intentando resaltar la importancia de la supervisión.

3. A Después de 10 minutos, detenga el juego de roles y pida a los participantes que reflexionen sobre lo que salió bien y lo que no salió tan bien. ¿Algunos argumentos fueron más convincentes que otros? ¿Por qué?

Sesión 3

Cierre del Módulo 1

Duración sugerida

30 minutos

Objetivo de la sesión

Reflexionar sobre los aprendizajes clave del módulo y prepararse para el Módulo 4.

1

Actividad de reflexión

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Reflexión individual
y plenaria

 **Libro de trabajo**
Módulo 1
Actividad H

1. Remita a los participantes a sus libros de trabajo. Invítelos a tomarse 10 minutos para reflexionar de manera individual.

Reflexión escrita:

¿Cuáles son las cosas que más me entusiasman sobre integrar el MIS en mi organización? ¿Cuáles son las cosas que más me preocupan o me hacen dudar? ¿Quiénes son las personas clave con las que debería conectarme en mi organización para el MIS, y dónde encajo yo en todo esto?

2. Dé tiempo para que se compartan las reflexiones con el grupo

2

Próximos pasos en la capacitación



Duración

5 minutos



Formato

Plenaria

Esboce los próximos pasos de la capacitación y recuerde a los miembros de la gerencia y la dirigencia que todos volverán a reunirse al final de la prueba piloto, junto con los supervisores, para continuar las discusiones.

3

Preguntas, respuestas y retroalimentación



Duración

15 minutos



Formato

Plenaria

Preguntas y respuestas
Sesión de retroalimentación sobre el módulo



Módulo 02

Preparándose para ser supervisor

Participantes:

Supervisores actuales y futuros

Duración sugerida:

6 días

Sección correspondiente del Manual MIS:

Todas

Objetivo of módulo:

Aumentar el conocimiento de las mejores prácticas en supervisión, aumentar la confianza en el uso de la supervisión que brinda apoyo en el trabajo, participar en actividades para mejorar las cualidades clave de un supervisor.

Sesiones

- 1 Sesión introductoria** Página 62
 2 horas
- 2 Explorando la supervisión** Página 70
 2 horas 25 minutos
- 3 Expectativas para la supervisión** Página 86
 2 horas 45 minutos
- 4 La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar** Página 106
 3 horas
- 5 La alianza en la relación de supervisión** Página 122
 3 horas
- 6 Diferentes tipos de supervisión** Página 133
 3 horas
- 7 Demostrar empatía, paciencia y no juzgar** Página 147
 2 horas 25 minutos
- 8 Manejando la angustia y el riesgo dentro de la supervisión** Página 157
 2 horas and 40 minutos
- 9 Preparándose para la supervisión** Página 166
 1 hora 45 minutos
- 10 Cómo estructurar las sesiones de supervisión** Página 173
 1 hora 10 minutos
- 11 Facilitación eficaz** Página 177
 4 horas
- 12 Presentaciones de casos y juego de roles** Página 185
 2 horas
- 13 Manejando los desafíos en la supervisión** Página 190
 4 horas 40 minutos
- 14 Práctica reflexiva** Página 194
 1 hora
- 15 Los caminos de la supervisión** Página 199
 1 hora
- 16 Cierre del módulo** Página 204
 30 minutos

Sesión 1

Sesión introductoria

Duración sugerida

2 horas (con complemento opcional de 10 minutos)

Objetivo de la sesión

Presentar a los participantes y establecer las expectativas y reglas básicas para la capacitación

1

Ronda de presentación



Duración

20 minutos



Formato

Plenaria



Materiales

Bola

1. Inicie el Módulo 2 con una ronda de presentaciones por parte de los capacitadores y los organizadores de la capacitación.

2. Actividad de bienvenida con los participantes (nombres, roles).

Opción 1

Tome una pelota y láncela a los participantes en orden aleatorio. Le corresponderá a la persona que atrapa la pelota presentarse diciendo su nombre y su rol, y luego un dato divertido sobre ellos mismos.

Opción 2

En el pleno, pida a todos los participantes que se presenten (nombre y rol), pero que también digan dos verdades y una mentira (breves afirmaciones sobre su trabajo o su vida, por ejemplo, pasatiempos, preferencias alimentarias, etc.). Los demás participantes deberán adivinar cuál afirmación fue la “mentira”. Esta actividad se puede hacer más interactiva pidiendo a los participantes que se muevan hacia un lado del salón si creen que la afirmación es “verdadera” y hacia el otro si creen que es una “mentira”.

Continúa en la siguiente página

Consideraciones para la capacitación remota:

Opción 1: se puede realizar en línea lanzando virtualmente una pelota imaginaria (imitando la acción y diciendo el nombre de la siguiente persona).

Opción 2: se puede realizar tal cual sin el movimiento adicional hacia los extremos del salón, sino que utilizando diferentes emojis para indicar si consideran que las afirmaciones son “verdades” o “mentiras”.

2

Actividad de bienvenida

 **Duración**
25 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Materiales**
- Papel
- Materiales de dibujo
- Objetos sin importancia

Opción 1:

Tómese 3 minutos para invitar a los participantes a hacer un dibujo de lo que querían ser cuando fueran grandes. Luego invite a un voluntario a mostrar su dibujo para que los demás participantes adivinen la profesión. La persona que acierte será la siguiente.

Opción 2:

Haga que los participantes representen actuando lo que querían ser cuando fueran grandes. Invite a un voluntario a ir de primero, y quien acierte será el siguiente.

Opción 3:

En el pleno, pida a los participantes que se presenten (nombre y rol), y que intenten vender un objeto aleatorio en el salón (enfátice que debe ser un objeto común y corriente, como un bolígrafo normal o una bola de papel, nada especial). Deben intentar vender el objeto a los demás participantes en una llamada de un minuto (¡ponga un cronómetro para que corran contra el reloj!). Al final, hagan una votación sobre qué objeto le gustaría comprar a la mayoría, y pregunte brevemente qué fue tan convincente sobre el discurso de venta.

Consideraciones para la capacitación remota:

Opción 1: los participantes deberán encender su cámara para mostrar su dibujo, si su cámara no funciona (debido a problemas de conectividad) también podrán enviar una foto de su dibujo al grupo de coordinación (por ejemplo, en Whatsapp).

Opción 2: los participantes deberán poder encender su cámara cuando les toque actuar.

3

Coordinación general

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Plenaria

**Diapositiva****Materiales**

- Diapositiva o rotafolio con:
- Agenda del día 1
- Descripción general del Módulo 2
- Descripción general de la capacitación completa (incluya supervisión posterior y consulta sobre implementación)

Nota para facilitadores:

Consulte con los participantes para asegurarse de que todos tengan acceso a sus libros de trabajo y, si utilizan una versión electrónica, que se aseguren de descargarla y guardarla antes de usarla.

1. Inicie la sesión mostrando la agenda del día en un rotafolio o diapositiva.
2. Muestre el rotafolio o diapositiva con la descripción general del Módulo 2.
3. Muestre un rotafolio o una diapositiva con una descripción general de toda la capacitación, incluida la supervisión posterior y la consulta sobre la implementación.
4. Invite a los participantes a hacer preguntas.
5. Resuma la información logística importante para la capacitación utilizando como referencia los puntos de discusión a continuación.

**Puntos de discusión****Para todas las capacitaciones:**

- Esta capacitación será muy interactiva. Esperen participar activamente con mucha frecuencia.
- Tendremos un “estacionamiento” para todos los temas y preguntas que tal vez no encajen directamente en la sesión o actividad en la que estamos. Ahí podemos poner lo que queramos para revisarlo durante la capacitación.
- Tendremos un receso de almuerzo y dos recesos cortos durante la capacitación. Es muy importante empezar las sesiones a tiempo para poder terminar a tiempo.
- Comuníquense con sus facilitadores si tienen algún problema durante la capacitación.
- Se proporcionará cada día un tiempo para retroalimentación. Su retroalimentación ayuda a garantizar que la capacitación satisfaga su estilo y necesidades de aprendizaje. Si alguna vez no se sienten cómodos compartiendo frente al grupo, no duden en escribir una nota anónima o hablarlo directamente con los facilitadores.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Para capacitaciones presenciales:

- *Esta capacitación incluye muchas actividades interactivas, y usaremos este espacio de manera creativa. Esperen estar participando activamente con mucha frecuencia.*
- *Hay materiales para artes y manualidades disponibles en el escritorio que se pueden usar durante las actividades o a lo largo de la capacitación (para algunas personas, estas actividades pueden mejorar su concentración).*
- *En sus escritorios encontrarán una versión impresa del Manual MIS y un libro de trabajo para participantes que pueden usar como guía para algunas de las actividades (les diremos para qué actividades usar la guía). Se les entregarán materiales adicionales a lo largo de la capacitación, incluida la Guía de adaptación MIS y la Guía de monitoreo y evaluación MIS.*

Para capacitaciones en línea:

- *Esta capacitación implica pasar mucho tiempo juntos en línea; el currículo está diseñado para ser interactivo y motivar la participación.*
- *El facilitador/co-facilitador de tecnología puede brindar apoyo con asuntos tecnológicos según sea necesario; simplemente informen a los capacitadores si están teniendo problemas.*
- *También hay actividades “fuera de línea” en sus libros de trabajo que pueden utilizar si la tecnología no funciona bien.*
- *Tengan una copia impresa de este libro de trabajo para que puedan escribir, dibujar y tomar notas, o utilice la versión en línea con espacios para completar. Mantengan sus cámaras encendidas tanto como sea posible, a fin de que nos conozcamos y nos mantengamos involucrados. El Manual MIS contiene muchos buenos consejos (véase la sección 1.7.2) para aprovechar al máximo la supervisión remota; muchos de estos consejos se aplican a nuestra capacitación.*
- *Tengan disponibles materiales de manualidades para la capacitación, incluidos papel, bolígrafos, marcadores o crayones, y cualquier otra cosa con la que puedan disfrutar creando.*

4

El juego de la tecnología (para capacitaciones remotas, opcional)

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Plenaria

Nota para facilitadores:

Este es un juego para las capacitaciones remotas (opcional); tiene la finalidad de examinar las tecnologías y la etiqueta en línea.

Invite a los participantes a realizar pequeñas actividades que los familiaricen con las diferentes funciones de la tecnología. Por ejemplo:

- muestra el emoji que mejor expresa tu estado de ánimo hoy,
- usando el chat, dinos cuál es tu comida favorita,
- usando la función de levantar la mano, vota por la que consideras mejor (por ejemplo, diferentes películas, comidas, etc.),
- haga un pequeño quiz: pida a los participantes que activen su micrófono (salgan de mute) lo más rápido posible y hagan un sonido como tocar un timbre; el que sea más rápido podrá responder primero.

5

Expectativas

**Duración**

25 minutos

**Formato**

Grupos pequeños y
Plenaria

**Diapositiva****Manual MIS**

Sección 3.4

**Materiales**

- Rotafolio
- Bolígrafos
- Como deberían verse otras listas de materiales

1. El facilitador debe explicar que contar con expectativas claras es fundamental para la supervisión. Establecer expectativas y límites claros es esencial para crear un entorno seguro y de confianza.

2. Organice a los participantes en grupos pequeños. Tendrán 10 minutos para discutir las expectativas para la capacitación MIS y lo que esperan obtener de ella.

3. Pida a los participantes que estén preparados para compartir ante el pleno.

4. En el pleno, el facilitador debe aclarar toda área que pueda no ser consistente con los objetivos de la capacitación. Ver a continuación algunos puntos centrales a resaltar.

Continúa en la siguiente página

La capacitación es

- ✓ Explorar las mejores prácticas en supervisión
- ✓ Un espacio confidencial y de apoyo para aprender y desarrollar habilidades y competencias en supervisión
- ✓ Un compromiso para toda la organización

La capacitación no es

- ✗ Una certificación de que uno es un “supervisor”
- ✗ Todo lo que se necesita para convertirse en supervisor
- ✗ Un enfoque rígido sobre cómo se debe realizar la supervisión

5. Pida a los participantes que consideren cuál es su objetivo personal para la capacitación, y que lo escriban y lo coloquen en algún lugar para revisarlo al final de la capacitación.

6

Reglas básicas

 **Duración**
20 min

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.4

 **Materiales**
Rotafolio
Bolígrafos

1. El facilitador debe enfatizar que, al crear reglas básicas para la capacitación de manera colaborativa, los participantes también están aprendiendo cómo crear reglas básicas para las sesiones de supervisión. Las reglas básicas ayudan a crear un ambiente de aprendizaje cómodo y de apoyo.

2. Vuelva a colocar a los participantes en los mismos grupos de la actividad anterior (sobre expectativas).

3. Pida a los participantes que hagan una lista de reglas que consideren importantes para que el grupo siga, a fin de contar con un ambiente de aprendizaje propicio. Tendrán 10 minutos para completar esta tarea, y luego un portavoz la compartirá ante el pleno.

4. Mientras los grupos comparten, solicite un voluntario para escribir la lista en un rotafolio, o si se trata de una capacitación remota, escriba la lista digitalmente y comparta la pantalla.

5. Los facilitadores deben hacer énfasis en la confidencialidad, el respeto a los demás, la etiqueta en línea, y el hecho que todos son expertos. Utilizando los puntos en común entre los grupos, cree una lista principal de reglas para el grupo, la cual se exhibirá a lo largo de la capacitación.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

Confidencialidad

- No se puede garantizar al 100%, pero es a lo que debemos aspirar.
- Todos deben hacer lo posible para mantener en privado las historias y experiencias compartidas.

Todos somos expertos

- Contamos con diferentes niveles de experiencia. Algunos han recibido o proporcionado una supervisión extensa, y otros no cuentan con experiencia como supervisor o persona supervisada.
- Las perspectivas y experiencias de todos son bienvenidas sin juzgar.
- Todos tienen valiosos aportes que pueden hacer.

Respetar otros puntos de vista

- Puede que no siempre estemos de acuerdo en todo, y eso está bien.
- Es importante escuchar, considerar las opiniones de los demás y aprender unos de otros.
- Existe diversidad en cómo a las personas prefieren ser supervisadas, así como también hay diferencias en cómo prefieren ser gestionadas.

Para las capacitaciones remotas, además de los puntos anteriores, se debe discutir la etiqueta en línea, incluyendo:

- Encontrar un espacio lo más privado posible para la capacitación, ya que a veces discutiremos temas difíciles o delicados.
- Su participación activa es importante y nos comunicaremos de diferentes maneras, en discusiones grupales, salones virtuales paralelos (breakout rooms), a través del chat, etc.
- Trate de asegurarse de que su entorno esté libre de distracciones.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- Recomendamos desactivar las notificaciones de correos electrónicos y mensajes en su computadora (teléfonos en silencio) para asegurarse de no distraerse.
- También debemos comprender que la virtualidad a veces implica que es probable que haya distracciones (por ejemplo, ¡niños y mascotas apareciendo en la pantalla!), por lo que debemos procurar ser pacientes y comprensivos unos con otros, pero también tratar de limitar estas distracciones cuando sea posible.
- Haremos todo lo posible por evitar la jerga técnica o utilizar demasiadas siglas, a fin de que todos estemos en la misma página. Si alguna vez los facilitadores caemos en esto, ¡no duden en señalárnoslo!
- Para evitar, en la medida de lo posible, molestias sonoras durante la capacitación, mantenga su micrófono en silencio cuando no esté hablando. Cuando desee aportar a una conversación, utilice la función de levantar la mano, y no dude también en enviar mensajes en el chat. Esto ayuda a evitar hablar por encima de los demás y permite que todos seamos escuchados.

6

Cierre del sesión 1



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria

Resuma los puntos clave e invite a los participantes a hacer preguntas y dar su retroalimentación.

Sesión 2

Explorando la supervisión

Duración sugerida

2 horas 45 minutos

Objetivo de la sesión

Definir la supervisión de apoyo y familiarizarse con el MIS.

Sección correspondiente del Manual MIS

Preparándose para ser supervisor, Sección 1.1

1

Experiencia en supervisión



Duración

20 minutos



Formato

Plenaria, reflexión o encuesta individual



Libro de trabajo

Módulo 2
Actividad A



Materiales

- Papel de color
- Papel blanco

Nota para facilitadores:

Esta actividad tiene como objetivo comprender mejor las opiniones de los participantes sobre la supervisión. No es necesario formular todas las afirmaciones, y las que sí, deben adaptarse al contexto. Se debe alentar a los participantes a omitir toda afirmación con la que no se sientan cómodos.

La actividad se puede realizar de varias formas:

Opción one:

Pida a los participantes que tengan una hoja de color y otra blanca. Sí = de color, No = blanca. Haga las siguientes afirmaciones y pida a los participantes que levanten la hoja correspondiente (Sí/No).

Opción two:

Completar la actividad correspondiente en el libro de trabajo de los participantes. En situaciones en las que existe una clara polarización, los facilitadores pueden invitar al debate, enfatizando las áreas que han sido acordadas en el MIS.

Continúa en la siguiente página

Consideraciones para la capacitación remota:

Las opciones uno y dos también se pueden realizar en línea. Además, los facilitadores pueden optar por crear una encuesta en línea con las afirmaciones a continuación y hacer que los participantes la completen de forma anónima.

 Ejemplos de afirmaciones

- *He recibido supervisión anteriormente en mi formación o capacitación.*
- *Creo que la supervisión es una excelente manera de que las personas obtengan apoyo en salud mental.*
- *Creo que la supervisión existe para comprobar si he cometido errores o hecho algo mal.*
- *He recibido supervisión recientemente (en mi organización actual)*
- *Siento que entiendo qué es la supervisión y cómo debo usarla.*
- *Recuerdo un momento en el que trabajé en SMAPS y necesité apoyo, pero no sabía a quién acudir.*
- *A veces siento que no tengo idea de si estoy brindando el tipo de apoyo adecuado al trabajar en intervenciones de SMAPS.*
- *Actualmente estoy brindando o recibiendo supervisión (por ejemplo, individual, grupal, entre pares)*
- *Puedo recordar un momento en el que la supervisión realmente me ayudó en mi trabajo.*
- *La supervisión puede ayudarme a manejar las exigencias de un rol difícil.*
- *La supervisión es opcional*

2

La supervisión dentro de nuestra organización

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión individual,
grupo pequeño,
plenaria

 **Diapositiva**

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad B

1. Comience la actividad con una reflexión individual de 5 minutos en el libro de trabajo del participante.

2. Después de completar la reflexión individual, traslade a los participantes a grupos pequeños para discutir lo siguiente:

- ¿Qué papel jugó la supervisión en su trabajo y en su desarrollo como trabajadores de SMAPS? ¿Cuáles fueron los desafíos clave que enfrentaron?
- ¿Cómo ha influido la supervisión en su organización hasta ahora, si es que lo ha hecho? Consideren cómo está estructurada y quién está participando.
- ¿Cuáles consideran que son las mayores brechas o desafíos a la hora de tener una estructura de supervisión?
- ¿Qué ha funcionado bien?
- ¿Qué les impide tener supervisión que brinda apoyo dentro de su organización?

3. Después de 15 minutos, regrese al pleno e invite a cada grupo a presentar sus respuestas a cada afirmación. Después de que cada grupo haya presentado, haga la siguiente pregunta:

Si tuvieran una varita mágica, ¿cómo les gustaría que fuera la supervisión dentro de su organización o para ustedes? ¿Quién la recibiría? ¿Por cuánto tiempo? ¿Bajo qué formato?

3

¿En qué consiste el MIS?

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Introducción

 **Materiales**
- Rotafolio o diapositiva con la pirámide de SMAPS
- Rotafolio o diapositiva con ilustración del MIS

1. El facilitador proporcionará información de contexto sobre el MIS en el pleno utilizando los puntos de discusión a continuación como referencia. Se puede mostrar un rotafolio o una diapositiva de la pirámide de SMAPS para indicar que la supervisión es para todos, independientemente del tipo o nivel de SMAPS en el que se trabaja.



Puntos de discusión

El Modelo Integrado para la Supervisión (MIS) tiene como objetivo mejorar la supervisión dentro de la SMAPS en todos los sectores. El desarrollo del MIS implicó un proceso de consulta extensa en el que se reflejó la retroalimentación de una amplia gama de actores de SMAPS de todos los sectores. Este desarrollo incluyó varios elementos clave:

- Un **grupo asesor** compuesto por destacados expertos mundiales en intervenciones de SMAPS en entornos de emergencia orientó activamente y proporcionó retroalimentación invaluable en todas las etapas del desarrollo del MIS.
- Una **revisión de escritorio** de la literatura y las guías existentes sobre supervisión en SMAPS permitió hacer una evaluación rápida de la evidencia clave para informar la planificación y el desarrollo inicial del proyecto.
- Se realizaron **entrevistas a informantes clave** con actores de SMAPS de todos los niveles y orígenes profesionales. Esto incluyó supervisores, personas supervisadas, líderes organizacionales y donantes, quienes operan desde sedes organizacionales y a nivel de país alrededor del mundo. Estas entrevistas fueron la base para el borrador inicial del MIS.
- Luego, las ideas clave y el contenido del borrador inicial se revisaron en **tres talleres de partes interesadas** con participantes que incluían actores en SMAPS de todos los niveles de experiencia y de múltiples países alrededor del mundo.
- Los talleres fueron seguidos por una consulta en línea para generar consenso (**Delphi**), donde los actores en SMAPS votaron sobre la validez de las afirmaciones o ideas de la guía.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- Una vez que estos comentarios se integraron en el MIS, el grupo asesor del proyecto Eslabón Perdido y el Grupo de Referencia del Comité Permanente entre Organismos (IASC RG) proporcionaron sus **comentarios finales**.
- Luego se realizaron **pruebas en seis países**, y se obtuvo retroalimentación que dio como resultado versiones revisadas del Manual MIS y de sus productos asociados.

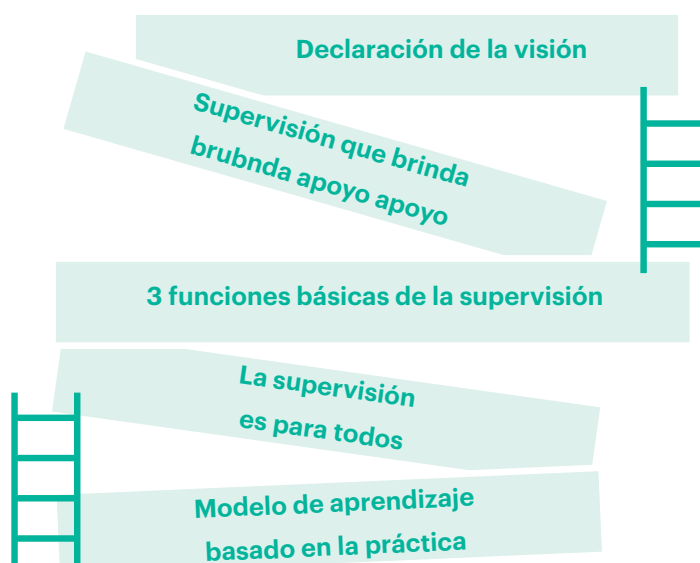
Todas estas consultas y acciones llevaron al desarrollo del Manual MIS, el paquete de capacitación y todas las herramientas asociadas. Por lo tanto, el MIS representa un consenso sobre las mejores prácticas de supervisión entre actores en todos los niveles de implementación de intervenciones en SMAPS y protección.

2. Muestre la diapositiva o el rotafolio con la ilustración del MIS.

3. Resalte que el MIS se compone de varios componentes clave que han sido identificados como mejores prácticas a través de amplias consultas. Utilice los puntos de discusión a continuación para hacer énfasis en cada área.

4. Informe a los participantes que explorarán cada área con mayor detalle a lo largo de la capacitación, e invítelos a formular preguntas iniciales.

Ilustración del MIS

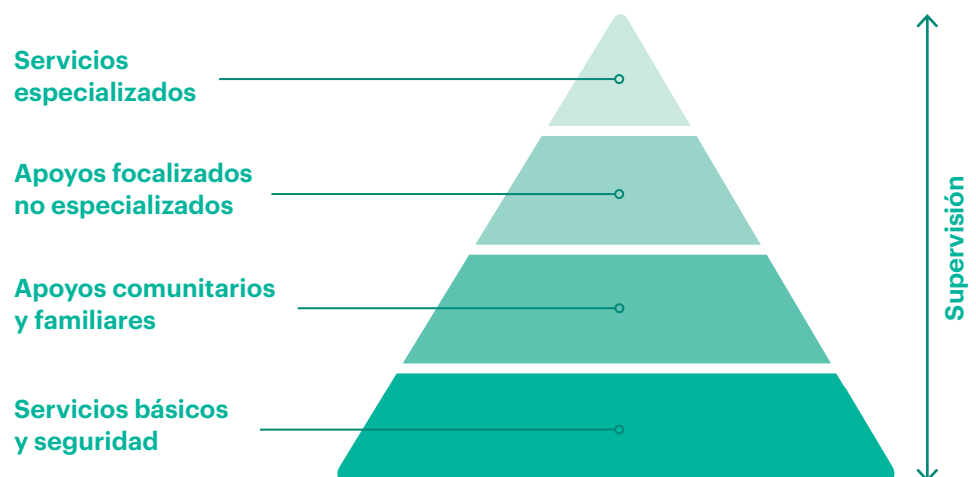




Puntos de discusión

- **Declaración de la visión:** principios rectores para el MIS, el cual se basa en evidencia y derechos humanos.
- **Supervisión que brinda apoyo:** el MIS define la supervisión que brinda apoyo como parte de la SMAPS
- **3 funciones básicas de la supervisión:** la supervisión debe centrarse en el desarrollo de habilidades, el monitoreo de la calidad, y el apoyo emocional
- **Modelo de aprendizaje en la práctica:** niveles de supervisión a los que las organizaciones aspiran para garantizar apoyo, desarrollo y supervisión de forma continua para todos
- **Supervisión para todos:** la supervisión debe ser accesible para todos quienes trabajan en SMAPS, sin importar en qué sector lo hagan
- **Avance hacia las mejores prácticas:** reconocer que el “estándar de excelencia” en la supervisión no se logrará de la noche a la mañana, y que las organizaciones pueden ir paso a paso hacia las mejores prácticas

5. Muestre la pirámide de SMAPS en el rotafolio o diapositiva. Indique que la supervisión es para todos, independientemente del tipo o nivel de SMAPS en el que se trabaja.



4 Declaración de la visión

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Introducción

 **Libro de trabajo**
Módulo 2 Actividad
C

 **Materiales**
- Diapositiva con
declaración de la
visión

1. Invite a los participantes a consultar la declaración de la visión en el Manual MIS, en la sección Introducción. En caso de no disponer de su Manual, la actividad correspondiente también podrá encontrarse en el libro de trabajo del participante.

2. Solicite un voluntario para leer la declaración de la visión

3. Pregunte a los participantes si hay algo que les sorprenda o con lo que no estén de acuerdo en la declaración de la visión.

5 Lo que la supervisión es, y lo que no

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.1

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad D

 **Materiales**
- Rotafolio
- Bolígrafos

Nota para facilitadores:

Para aprovechar al máximo las sesiones de supervisión, es importante que tanto supervisores como personas supervisadas tengan clara la finalidad de la supervisión y la forma en la que les gustaría recibir apoyo. Para esto, es útil contar con guías y descripciones de puestos de parte de las organizaciones.

1. Comience con una breve actividad sobre qué es y qué no es (o no debería ser) la supervisión, pidiendo a los participantes que vayan a un lado del salón si creen que la afirmación refleja lo que es la supervisión, y al otro lado si consideran que refleja lo que no es la supervisión.

Consideraciones para la capacitación remota:

La actividad se podrá realizar de forma remota. De forma alternativa, se puede crear una encuesta con las afirmaciones pre-compiladas (por ejemplo, una encuesta por Zoom).

Continúa en la siguiente página

La supervisión es

- ✓ un espacio seguro, solidario, confidencial y colaborativo
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas pueden discutir abiertamente tanto las dificultades como los éxitos en sus roles
- ✓ un lugar donde los supervisores reciben retroalimentación clara y constructiva que les ayuda a desarrollar su capacidad técnica
- ✓ un lugar donde los supervisores reciben apoyo emocional
- ✓ un espacio respetuoso y colaborativo que permite la resolución conjunta de problemas y apoya el aprendizaje independiente
- ✓ un lugar de aprendizaje mutuo, tanto para la persona supervisada como para el supervisor
- ✓ un lugar para identificar y desafiar respetuosamente los sesgos o prejuicios
- ✓ un espacio adecuadamente delimitado, que incluya sensibilización tanto para el supervisor como para la persona supervisada sobre los límites de la confidencialidad (por ejemplo, en casos de preocupaciones sobre la protección infantil u otros riesgos de hacerse daño a uno mismo o a otros).

La supervisión es not

- ✗ el momento para resolver asuntos administrativos, como horarios laborales, contratos, etc.
- ✗ sólo un medio para monitorear el desempeño de la persona supervisada
- ✗ el único tipo de cuidado del personal que una organización debería ofrecer
- ✗ un sustituto a la atención de salud mental
- ✗ jerárquica, de arriba hacia abajo, demasiado instructiva
- ✗ algo para encontrar fallas, juzgar o penalizar

2. Cuando no haya consenso, el facilitador debe invitar a la conversación. También cabe señalar que diferentes interpretaciones culturales y otras consideraciones pueden influir en la comprensión compartida de la supervisión entre supervisor y persona supervisada.
3. Muestre la diapositiva correspondiente al final de la actividad e invite retroalimentación y debate.

6

3 funciones básicas de la supervisión

 **Duración**
5 minutos

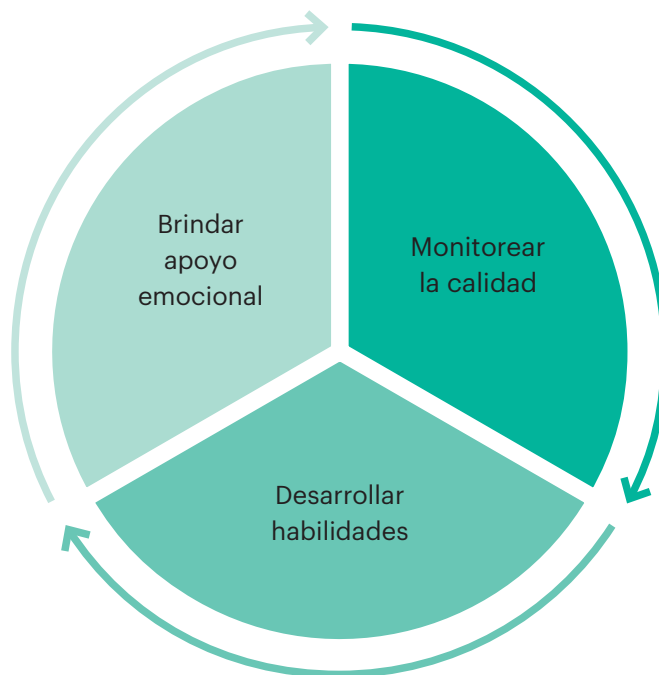
 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.1

 **Materiales**
- Rotafoleio o diapositiva con las 3 funciones básicas

Funciones básicas de la supervisión



1. Muestre diapositiva o rotafolio con los elementos clave de la supervisión. Explique cada función básica utilizando los puntos de discusión a continuación. Haga énfasis en el apoyo emocional, ya que esto puede resultar nuevo para algunos.

**Puntos de discusión****Apoyo emocional:**

- Crea un espacio seguro, de apoyo, y confidencial para explorar reacciones personales ante situaciones profesionales (¡pero no es terapia!)
- Puede apoyar la propia salud mental de la persona supervisada al alentarla a reconocer y manejar sus propias reacciones y factores estresantes.
- Favorece el autodescubrimiento →



Puntos de discusión *(continuación)*

Desarrollo de habilidades:

- Estructura el aprendizaje a lo largo del tiempo para apoyar la aplicación del conocimiento en la práctica
- Mejora la confianza y la competencia en el propio desarrollo profesional de las personas supervisadas
- Apoya el aprendizaje independiente

Monitoreo de la calidad:

- Mejora la calidad de los servicios
- Garantiza que las actividades se implementen según fueron diseñadas
- Brinda la oportunidad de identificar barreras para la implementación y ofrece una oportunidad para generar ideas sobre soluciones.

7

Atención informada por el trauma

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Handbook**
Sección 1.2

1. El MIS sigue los principios de atención informada por el trauma. Explique la supervisión como parte del deber de cuidado y de la atención informada por el trauma.



Puntos de discusión

- La supervisión debe estar disponible en todos los niveles y para todos los sectores que implementan SMAPS. Es un componente importante de la práctica informada por el trauma.
- Los trabajadores de SMAPS podrían experimentar trauma de forma directa (como miembros de una comunidad) o indirecta (al escuchar las experiencias de otras personas).
- Los trabajadores de SMAPS también están expuestos a factores estresantes continuos asociados con la naturaleza de sus roles y los contextos en los que trabajan.
- La práctica informada por el trauma implica 1) educación sobre el trauma y la salud mental, 2) ser consciente de los impactos del trauma y 3) modificar las prácticas de trabajo consecuentemente.
- Tomar medidas para ayudar a los trabajadores de SMAPS a manejar el estrés y reflexionar sobre sus experiencias profesionales y reacciones personales mediante la supervisión ayuda a promover una práctica informada por el trauma.

8

El modelo de aprendizaje basado en la práctica


Duración

10 minutos


Formato

Demostración / plenaria


Diapositiva

Manual MIS

Sección 1.4


Materiales

- Diapositiva de ilustración sobre el aprendizaje
- Diapositiva del modelo de aprendizaje basado en la práctica

Nota para facilitadores:

El modelo de aprendizaje basado en la práctica es uno de los componentes centrales del MIS. Para ilustrar este concepto, se puede utilizar el ejemplo de enseñar a alguien cómo cruzar una calle muy transitada. Los facilitadores tal vez deseen demostrar esto actuándolo. También es importante que esto sea contextualmente relevante, por lo que podría ser necesario adaptar el ejemplo.

1. Utilice el siguiente guion para presentar el modelo de aprendizaje basado en la práctica:


Guion de muestra

El MIS ha adoptado y adaptado el modelo de aprendizaje basado en la práctica como la forma preferida de integrar la supervisión dentro del trabajo de SMAPS. Como parte de este modelo, todos los niveles de práctica reciben supervisión.

Si bien esta constituye una de las mejores prácticas, es posible que no suceda de la noche a la mañana. Lo importante es que las organizaciones tomen medidas para encaminarse hacia este modelo, con el fin de garantizar la supervisión para todos. El ejemplo que usamos para ilustrar esto consiste en aprender a cruzar la calle.

2. Utilice uno de los siguientes ejemplos para describir el modelo de aprendizaje basado en la práctica.

Opción 1: Alguien es nuevo en un país y no sabe cómo funcionan las cosas, se le asigna una persona que lo apoye para aprender adaptarse. Al principio, la persona que está familiarizada con el contexto le muestra un mapa y le da consejos para navegar el nuevo entorno, luego caminan por la ciudad y hacen diligencias juntos. Después de un tiempo, el recién llegado hace diligencias por sí solo, pero de vez en cuando consulta con la persona familiarizada con el contexto para hacer preguntas y obtener retroalimentación.

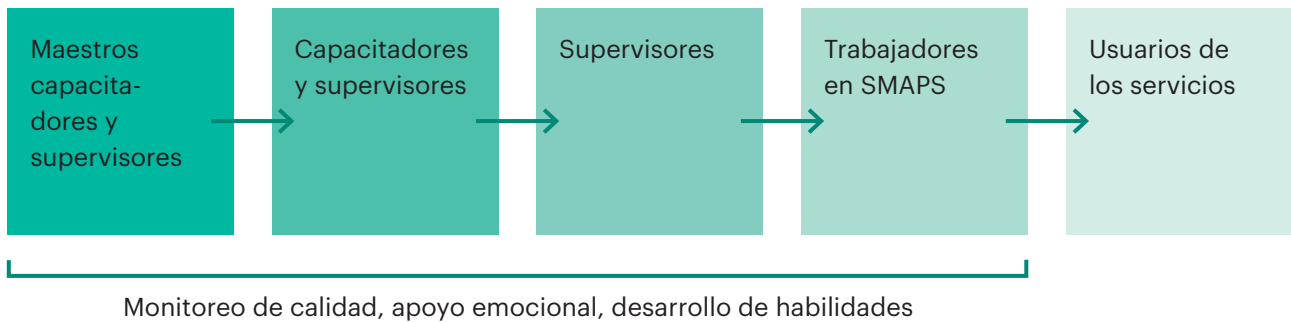
Opción 2: Un conejo está aprendiendo a cruzar una calle muy transitada por primera vez. Su amigo les demuestra cómo hacerlo y luego cruzan juntos. Más adelante, el conejo cruza solo mientras su amigo observa y le brinda retroalimentación y le da ánimo.

3. Invite a los participantes a consultar la sección 1.4 del Manual MIS para ver el gráfico del modelo de aprendizaje basado en la práctica.

Continúa en la siguiente página

4. Describa cada una de las capas del modelo e invite a los participantes a formular preguntas.

El modelo de aprendizaje basado en la práctica



Adaptado de Murray et al. *International Journal of Mental Health Systems* 2011, 5:30 / <http://www.ijmhs.com/content/5/1/30>

5. Después de describir el concepto del modelo de aprendizaje basado en la práctica, muestre brevemente la diapositiva del modelo de aprendizaje basado en la práctica del MIS y describa cómo funciona en la práctica. Más adelante en la capacitación habrá una sesión grupal de trabajo

Guion de muestra

El MIS ha adoptado y adaptado el modelo de aprendizaje basado en la práctica como la forma preferida de integrar la supervisión dentro de la SMAPS. Bajo este modelo, todos los niveles de práctica reciben supervisión

Si bien esto constituye la mejor práctica, es posible que no suceda de la noche a la mañana. ¡Lo importante es que las organizaciones se encaminen hacia este modelo para garantizar la supervisión para todos!

9

Avanzando hacia las mejores prácticas en supervisión

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 2.4

Nota para facilitadores:

Esta sección debe adaptarse lo más posible a cada organización individual, considerando las limitaciones de recursos. Es importante enfatizar que cualquier supervisión es mejor que ninguna supervisión. El facilitador debe hacer todo lo posible para reconocer las limitaciones y hablar con la organización sobre las inquietudes.

1. En el módulo final de la capacitación, discutiremos cómo comenzar a implementar el MIS y tomar pasos concretos hacia las mejores prácticas.



Puntos de discusión

- Las mejores prácticas en supervisión fueron identificadas a través de reflexiones de quienes participaron en entrevistas y talleres, así como por el consejo asesor para la creación del MIS.
- Se llegó a un consenso teniendo en cuenta las limitaciones existentes en los entornos humanitarios y de emergencia.
- El MIS destaca lo que se considera como mejor práctica, así como la forma de encaminarse hacia un “estándar de excelencia”.
- Es muy comprensible que algunas organizaciones puedan tener prácticas de supervisión que estén más alineadas con el “estándar de excelencia” que otras, y eso está bien. Lo importante es que se avance hacia las mejores prácticas y hacia la integración de la supervisión dentro de la organización.
- La integración de la supervisión dentro de sus organizaciones se dará durante la etapa de diseño de propuesta, y deberá considerarse desde las perspectivas de recursos humanos, gestión de proyectos, e implementación de programas.



Mensaje clave

El estándar de excelencia es la supervisión regular e individualizada para todos los actores de SMAPS.

10

Cierre de la sesión 2

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

1. Cierre la sesión utilizando los puntos de discusión a continuación e invite a los participantes hacer preguntas.

**Puntos de discusión**

- Durante los próximos días se presentarán muchos conceptos básicos, algunos pueden ser completamente nuevos, y otros ya familiares e integrados en su trabajo.
- Hoy se han cubierto los conceptos básicos del MIS.
- A partir de aquí, la capacitación explorará la importancia del bienestar del supervisor, junto con otros conceptos introductorios como mantener límites, los diferentes tipos de supervisión, y la alianza de supervisión.
- Luego, la capacitación cubrirá más temas logísticos y centrados en habilidades, los cuales afectarán la forma en que usted llevará a cabo las sesiones de supervisión.

Sesión 3

Expectativas para la supervisión

Duración sugerida

3 horas 25 minutos

Objetivo de la sesión

Demostrar la importancia de establecer expectativas claras para la supervisión

Corresponding Sección of Manual MIS

Sección 3.4

1

Definición de la supervisión



Duración

45 minutos



Formato

Encuesta y plenaria



Diapositiva



Manual MIS

Sección 1.1



Materiales

- Rotafolio o diapositiva preparada

1. En grupos pequeños, pida a los participantes que se tomen 15 minutos para anotar lo siguiente en un rotafolio:



La supervisión es



La supervisión es not

2. Pida a cada grupo que elija a un vocero para compartir sus anotaciones con el pleno.

3. Después de completar la lista, tomen 10 minutos para encontrar una definición de lo que es la supervisión que brinda apoyo.

4. Vuelva a reunir a los grupos e invite a cada uno a presentar sus listas.

Continúa en la siguiente página

5. Cuando hayan terminado, muestre en un rotafolio o diapositiva la definición de supervisión que brinda apoyo del MIS y la tabla de lo que es y no es la supervisión.

6. Invite preguntas y retroalimentación después de mostrar la definición y la lista “es/no es”.

7. Solicite retroalimentación sobre la definición de supervisión que brinda apoyo del MIS y cómo se compara con las definiciones de los participantes. Asegúrese de aclarar todo posible malentendido sobre qué es la supervisión, utilizando la siguiente tabla como guía:

La supervisión es

-  un espacio seguro, solidario, confidencial y colaborativo
-  un lugar donde las personas supervisadas pueden discutir abiertamente tanto las dificultades como los éxitos en su rol
-  un lugar donde las personas supervisadas reciben retroalimentación clara y constructiva que les ayuda a desarrollar su capacidad técnica
-  un lugar donde las personas supervisadas reciben apoyo emocional
-  un espacio respetuoso y colaborativo que permite la resolución conjunta de problemas y apoya el aprendizaje independiente

La supervisión no es

-  el momento para resolver asuntos administrativos, como horarios laborales, contratos, etc
-  sólo un medio para monitorear el desempeño de la persona supervisada
-  el único tipo de cuidado del personal que una organización debería ofrecer
-  un sustituto a la atención de salud mental
-  jerárquica, de arriba hacia abajo, demasiado instructiva

Continúa en la siguiente página

- ☒ un lugar de aprendizaje mutuo, tanto para la persona supervisada como para el supervisor
 - ☒ un lugar para identificar y desafiar respetuosamente los sesgos y prejuicios
 - ☒ un espacio con límites establecidos, que incluya concienciación tanto para el supervisor como para la persona supervisada sobre los límites de la confidencialidad (p. ej., en casos de preocupaciones sobre la protección infantil o el riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otros)
- ☐ algo para encontrar fallas, juzgar o penalizar

2

Reflexionando sobre las expectativas

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.4

Nota para facilitadores:

Aclarar las expectativas ayuda a las personas supervisadas a comprender cómo aprovechar al máximo las sesiones, así como a manejar sus expectativas en relación con las funciones de supervisión. Dos áreas clave que a menudo resultan un poco difíciles de abordar en la supervisión son los límites y la confidencialidad. Comience a presentar estas ideas ahora y resalte que estos conceptos se seguirán desarrollando a lo largo de la capacitación.

1. Haga a los participantes la siguiente pregunta, la que también puede escribirse en una diapositiva o rotafolio:

- *¿Cuáles son algunas ideas que ustedes tienen sobre cómo podríamos establecer claramente expectativas para la supervisión?*

2. Solicite retroalimentación y enfatice los puntos de discusión a continuación:

**Puntos de discusión**

Además de las ideas discutidas, el facilitador debe enfatizar lo siguiente:

- Es importante que los supervisores comuniquen a las personas supervisadas claramente el objetivo de la supervisión al comienzo del proceso.
- Los supervisores tienen derecho a una descripción del puesto clara que defina el alcance total de sus responsabilidades, incluida el rol de supervisión.
- Los supervisores deben recibir orientación clara de parte de su organización sobre todos los aspectos de la supervisión. Dicha orientación debería arrojar luces a los supervisores a la hora de acordar objetivos y expectativas con las personas a quienes supervisan. Esto incluye, por ejemplo, la frecuencia, los horarios y la duración de las sesiones, así como los preparativos que se pueden esperar antes de las sesiones de supervisión.
- Los límites de la supervisión; no reemplaza la terapia.

3

Introducir límites

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.4.1

1. Tómese unos minutos para hablar sobre lo que significan los límites en la supervisión utilizando los puntos de discusión a continuación. Después de una breve introducción, el grupo realizará una breve actividad para profundizar más.



Puntos de discusión

Para más información consulte la sección 3.4.1 del Manual MIS.

Establecer claramente los límites de las sesiones de supervisión desde el principio, incluso con profesionales más experimentados, es una buena práctica. De ser necesario, esto puede revisarse a lo largo de la relación de supervisión. Diferentes normas culturales relacionadas con los límites entre las personas en el lugar de trabajo pueden dar lugar a expectativas no coincidentes entre supervisores y personas supervisadas si esto no se discute abiertamente.

Áreas clave para las discusiones sobre límites

- Los límites identificados en los lineamientos organizacionales o en los códigos de conducta, incluida la política sobre roles duales.
- Legalidad y ética
- Relaciones fuera del lugar de trabajo
- Límites del alcance de la supervisión
- Diferencias culturales y de género, si son pertinentes
- Límites a la conexión en las redes sociales
- Respetar el tiempo para las sesiones
- Límites interpersonales

4

Práctica con límites

 **Duración**
45 minutos

 **Formato**
Juego de roles o demostración

 **Manual MIS**
Sección 3.4

Opción 1

1. Después de introducir los límites (consulte el Módulo 2, Sesión 3.3.), forme a los participantes en parejas.
2. Cada pareja deberá crear un caso de estudio de una situación en la que los límites fueron un problema. Esto puede ser algo que hayan visto en su propio trabajo o algo completamente inventado. Si se trata de algo que ha sucedido en su lugar de trabajo, deben asegurarse de que no haya información identificativa de la situación (15 minutos).
3. El grupo deberá escribir los detalles de su caso de estudio y estar preparado para compartirlo con otro grupo. El grupo no deberá escribir cómo se manejó o resolvió la situación, sólo cuál fue el problema (15 minutos).
4. Combine dos grupos para formar nuevos grupos de cuatro. Explique que primero una de las parejas compartirá su caso de estudio por escrito con la otra; si la capacitación se lleva a cabo de forma remota, los casos de estudio se pueden compartir por correo electrónico o en el chat.
5. Luego, las dos parejas se toman 10 minutos para leer el caso y pensar en cómo ellos, como supervisores, manejarían la situación.
6. Cada pareja presenta a la otra la forma en que manejaría la situación. Luego pueden discutir si esto fue similar o diferente a lo que sucedió en la vida real y dar retroalimentación sobre otras posibles soluciones o ideas.
7. Luego cambian de turno y la otra pareja presenta su caso de estudio.
8. Al final de la actividad, reúna a todos los participantes. Pida a uno o dos grupos que compartan brevemente sus experiencias.

Opción 2

Demostración de juego de roles por parte de los facilitadores

Escenario de juego de roles:

1. El supervisor se encuentra realizando una sesión de supervisión individual con la persona supervisada, esta es la tercera vez que se reúnen.

Durante el juego de roles, la persona supervisada deberá hablar sobre un usuario que está viendo y que está deprimido después de perder a su tía. La persona supervisada está explorando sus sentimientos de conexión con este usuario, ya que recientemente perdió a su tío y todavía se siente triste por la

Continúa en la siguiente página

pérdida. El supervisor debe mostrar habilidades básicas de ayuda y ayudar a la persona supervisada a explorar sus reacciones ante este usuario del servicio. Existe una relación aparentemente amistosa entre el supervisor y la persona supervisada, pero hay algunas cosas clave que se deben representar como posibles digresiones de los límites (¡no advierta esto a los participantes de antemano!):

- La persona supervisada menciona casualmente haber visto al supervisor en la cafetería y menciona lo agradable que fue sentarse y hablar juntos en ese momento.
- El supervisor revela que este también perdió a su tía y le dice a la persona supervisada que “sabe lo que se siente”.
- La persona supervisada pide abruptamente finalizar la sesión porque acaba de recibir un mensaje de un usuario que desea verlo. La persona supervisada pregunta al supervisor si puede llamarlo esta noche después de cenar. El supervisor dice: “seguro, eso está fuera de mi horario de trabajo, ¡pero me encantaría que conversemos más sobre esto!”

2. Después de 5 minutos, detenga el juego de roles e invite a los participantes a reflexionar sobre las siguientes preguntas durante 10 minutos.

- *¿Qué les pareció esa sesión de supervisión?*
- *¿Hubo algo que notaron sobre los límites en esa sesión?*
- *¿Hubo algo problemático en esa sesión con respecto a los límites?*
- *¿Qué harían diferente?*

3. Realicen otro juego de roles, pero esta vez un facilitador será la persona supervisada y los participantes se turnarán para ser el supervisor. Los participantes, como “el supervisor”, deberán establecer límites apropiados (¡mientras mantienen una buena disposición!) y responder adecuadamente a posibles digresiones de los límites a medida que surjan.

La persona supervisada (el facilitador) intentará cometer algunas de estas digresiones de los límites, pero las ocultará dentro de la consulta de supervisión normal (utilizando el mismo escenario anterior):

- Decirle al supervisor que necesita un café y pedirle que lo acompañe para que puedan continuar su sesión en la cafetería (¡también le invitará un café como incentivo!)
- Preguntarle al supervisor si alguna vez ha perdido a alguien cercano a él, si dice que sí, preguntarle si sintió lo mismo y mencionar que le gustaría saber

Continúa en la siguiente página

más sobre ello porque podría ayudarle a saber qué es normal. Si dice que no ha perdido a nadie, decirle que nunca podrá comprender sus sentimientos y preguntarle qué tan cómodo se siente haciendo su trabajo cuando no se identifica con los problemas que enfrentan las personas a quienes supervisa.

- Mencionar al supervisor que hay una capacitación sobre duelo y pérdida a la que le gustaría asistir, e invitarlo a ir para que puedan aprender juntos. Si el supervisor está de acuerdo, mencionar que también pueden cenar juntos después de la capacitación.

4. Después de 10 minutos, detenga el juego de roles e invite a los participantes a reflexionar:

- *¿Qué salió bien, qué funcionó y qué no?*

Enfatice en que, si bien este juego de roles fue probablemente bastante marcado, los límites a veces son borrosos y las digresiones no siempre son tan fáciles de detectar. Use la analogía de la bola de nieve para indicar que, a veces, pequeños comportamientos que parecen aceptables, como pedirle a la persona supervisada que le traiga un café en la sesión de supervisión, pueden convertirse en situaciones más problemáticas, como por ejemplo, que comiencen a socializar juntos. Resalte que los límites también pueden ser contextual y culturalmente específicos. Es importante tener muy claros los límites de antemano para evitar confusiones.

5. En el pleno, haga una lluvia de ideas sobre por qué los límites son importantes y qué límites son más difíciles de mantener en su contexto y por qué.

- *¿Qué sucede cuando se traspasan los límites?*

6. Haga que cada grupo comparta una o dos cosas de su lista. El facilitador debe resaltar los puntos de discusión a continuación si no se mencionan.



Puntos de discusión

Los facilitadores deben resaltar lo siguiente si no se menciona:

¿Por qué son importantes los límites?

- nos protegen a nosotros mismos y a los demás
- crean y mantienen el equilibrio entre los roles de ayuda y el individuo

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión *(continuación)*

- apoyan el autocuidado
- fomentan la confianza

¿Qué sucede cuando se traspasan los límites?

- puede haber consecuencias significativas, incluidas investigaciones/ revisiones internas, etc.

Consideraciones para la capacitación remota:

Cuando realice juegos de roles o demostraciones en el pleno, pida a los participantes (excepto a aquellos en el juego de roles) que apaguen sus cámaras y cambien la vista de la pantalla para que solo puedan ver a quienes hablan. Esto ayuda a crear una experiencia más realista e inmersiva.

5

Introducción a la confidencialidad

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.4.2

Nota para facilitadores:

En algunos idiomas, es posible que no existan palabras diferentes para los términos “confidencialidad” y “secreto”. Por lo tanto, es esencial que los supervisores discutan lo que significa la confidencialidad en la práctica, incluyendo ejemplos de cómo, cuándo y por qué puede ser necesario pasar por alto la confidencialidad. Los facilitadores deben ser conscientes de las diferentes formas en que se expresa e interpreta la confidencialidad.

1. El facilitador debe introducir la confidencialidad en la supervisión enfatizando los puntos siguientes. Asegúrese de contar con suficiente tiempo para poder responder cualquier pregunta antes de pasar a la siguiente actividad.

**Puntos de discusión**

Para obtener más información, ver la sección 3.4.2 del Manual MIS

La confidencialidad es clave para crear un espacio seguro y de confianza para la supervisión. Es importante que las personas supervisadas puedan confiar en que el supervisor respetará la confidencialidad, para que se sientan cómodas al revelar problemas y temas difíciles. Es igualmente importante que supervisores y personas supervisadas comprendan los límites de la confidencialidad y las situaciones en las que es posible que sea necesario pasarla por alto por motivos legales o de seguridad. Estos deben ser claramente detallados para las personas supervisadas desde el inicio. Ejemplos incluyen:

- situaciones en las que una persona corre el riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otros.
- señales de abuso y/o negligencia
- otras situaciones de riesgo inminente

Los supervisores deben estar familiarizados con los requisitos legales sobre la prestación de intervenciones en SMAPS y protección en el contexto en el que operan, así como sobre los lineamientos y las políticas internas de la organización.

6

La confidencialidad en nuestros contextos

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Grupos pequeños y plenaria

**Manual MIS**

Sección 3.4.2

**Materiales**

- Rotafolio
- Bolígrafos

1. Divida a los participantes en dos grupos y pídeles que hablen sobre qué significa confidencialidad dentro de su organización y que intenten crear una definición de confidencialidad. Anime a los participantes a no obstinarse con la definición perfecta, y a pretender que se la están explicando a alguien que no sabe nada sobre el concepto.
2. Una vez que los grupos hayan desarrollado su definición de confidencialidad, pídeles que hagan una lista de las cosas más importantes a considerar como confidenciales cuando les compete a ellos y a sus supervisores.
3. Pídeles que nombren a un miembro del grupo para presentar la lista ante el pleno.
4. El facilitador debe enfatizar los puntos de discusión que se presentan a continuación:

**Puntos de discusión**

También es importante que el supervisor enfatice la legalidad y la ética durante la supervisión. Los supervisores deben estar al tanto de los diversos códigos éticos o legales que rigen la práctica y la prestación de supervisión en el contexto en el que trabajan. Las áreas clave a considerar en materia de ética incluyen:

- el principio de “no hacer daño”
- las relaciones duales
- los límites a la confidencialidad
- el daño a uno mismo y a los demás
- el deber de advertir

Si los supervisores se dan cuenta de que algo poco ético o ilegal está sucediendo, deben denunciarlo a través de los canales adecuados. Esta obligación de informar debe comunicarse claramente cuando se establece la supervisión por primera vez, y debe repasarse en relación con la práctica durante las sesiones. →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Considere:

- Organizaciones profesionales
- Paquete de servicios mínimos de salud mental y apoyo psicosocial¹
- Las directrices de Esfera² presentan las normas generales para la práctica del trabajo humanitario. Aunque no brindan orientación específica sobre la práctica de supervisión, sí contienen lineamientos generales sobre diferentes áreas, incluyendo temas de confidencialidad, los cuales también se aplican a la práctica de la supervisión.
- La Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes también es fundamental para la implementación de respuestas mínimas de SMAPS en emergencias.
- Principios de salvaguardia infantil y otros protocolos de protección.

¹ <https://mhpssmsp.org/es>

² <https://spherestandards.org/es/normas-humanitarias/>

³ https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2019-03/iasc_guidelines_mhpss_spanish.pdf

7

Roles y relaciones duales

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Manual MIS**
Sección 2.3

Nota para facilitadores:

Es probable que este tema genere bastante discusión, ya que es común que las personas tengan roles y relaciones duales. Se debe dar espacio para considerar cómo navegar mejor estos límites. Utilice el cuadro de texto con información de contexto a continuación para ayudarle a responder preguntas y cualquier inquietud planteada.

 Información de contexto

Para obtener más información, consulte la Sección 2.3 del Manual MIS.

Tener roles duales: Cuando la misma persona es a la vez supervisor y gerente de línea, esto puede crear ciertas dificultades para los proveedores de SMAPS. Las investigaciones sobre supervisión en SMAPS sugieren que la supervisión que brinda apoyo debe llevarse a cabo por separado de la línea gerencial. Siempre que sea posible, un proveedor de SMAPS no debe tener a la misma persona como supervisor y superior directo. Las personas supervisadas podrían sentirse presionados a presentarse de manera positiva y cumplir con las expectativas de desempeño de sus gerentes. Como resultado, pueden estar menos dispuestos a compartir dificultades y discutir errores. La combinación de la supervisión y la línea gerencial también aumenta el riesgo de que los supervisores utilicen la supervisión para discutir asuntos gerenciales y de recursos humanos (por ejemplo, cumplimiento de objetivos, plazos o acuerdos contractuales).

Una solución obvia a este problema es que las organizaciones inviertan en recursos humanos de manera que los supervisores puedan mantener roles y funciones específicas separadas de aquellas gerenciales. Sin embargo, la realidad es que puede que no haya fondos suficientes para hacerlo, especialmente si se está introduciendo la supervisión por primera vez en el flujo de trabajo de una organización. Hay varias formas de designar supervisores para mantener sus funciones distintas de aquellas gerenciales. Las organizaciones pueden, por ejemplo, intentar reclutar a diferentes personas a lo interno de la organización. Alternativamente, se puede designar personal externo para supervisión presencial o remota. Las organizaciones que operan en las mismas áreas pueden establecer sistemas interinstitucionales, donde diferentes organizaciones intercambian personal para desempeñar la función de supervisión.

Si la supervisión que brinda apoyo se proporciona externamente, es

Continúa en la siguiente página

importante que los gerentes de línea aún permanezcan disponibles para brindar apoyo adicional a las personas supervisadas cuando sea necesario.

1. Explique que los roles y relaciones duales pueden darse de varias maneras, y que esto es bastante común en entornos humanitarios y de emergencia:

- *Cuando usted es tanto el supervisor como el gerente de línea de la persona supervisada.*
- *Cuando usted trabaja estrechamente con miembros de su comunidad y conoce o está familiarizado con su supervisor / persona supervisada.*
- *Cuando usted trabaja en entornos rurales o en contextos con recursos limitados, las relaciones duales pueden ser más difíciles de evitar.*

2. Coloque a los participantes en grupos pequeños

3. Pídale que reflexionen sobre lo siguiente durante 10 minutos:

- *¿Cómo podrían influir los roles duales en su trabajo?*
- *Cuando esto sucede, ¿cuáles son algunas formas de resolver esto?*

Es posible que el facilitador desee tener estas preguntas en un rotafolio o diapositiva.

4. En el pleno, resalte los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

Consejos para supervisores que también son gerentes de línea.

- Discuta el rol dual desde el inicio del contacto con su persona supervisada y dé espacio para sus inquietudes.
- Acuerde límites claros dentro de la sesión de supervisión de lo que se cubrirá y lo que no.
- Sea consciente de las dinámicas de poder.
- Si surgen tareas administrativas durante la sesión, reserve tiempo al final de la sesión para programar una reunión de seguimiento.
- Siempre que sea posible, trate de tener reuniones separadas para las funciones administrativas y las de apoyo.

8

Consideraciones clave para la confidencialidad y los roles duales

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.4 y 2.3

1. En el pleno, el facilitador deberá resumir la información sobre las consideraciones clave en materia de confidencialidad y los roles duales utilizando los puntos de discusión a continuación. Después de cada punto, deberá dejar tiempo para la discusión y las preguntas y respuestas.



Puntos de discusión

Navegar los roles y relaciones duales

Los roles y las relaciones duales pueden ser inevitables en los contextos en los que trabajamos. Es importante que los supervisores sean conscientes de los roles y las relaciones duales en su propio rol, así como en los roles que tienen las personas a quienes supervisan. Consulte la sección 2.3 del Manual MIS para obtener más información. Es importante tomarse el tiempo para reflexionar sobre los roles duales que usted podría desempeñar y las formas de navegarlos.

Espacio de confidencialidad y supervisión

Los supervisores deben intentar garantizar un espacio tranquilo y privado donde la supervisión pueda realizarse sin interrupciones. Sin embargo, a menudo trabajamos en contextos y situaciones donde esto no siempre es posible. Pida a los participantes que reflexionen sobre dónde actualmente realizan sus sesiones de supervisión, o dónde podrían realizarse si aún no inician. ¿El lugar es privado?

Nota para facilitadores:

Si los supervisores se encuentran en contextos con espacio y privacidad limitados, divídanse en grupos pequeños para discutir las condiciones actuales y pensar en posibles soluciones.

Nota: Si se necesita un intérprete porque el supervisor y la persona supervisada no hablan el mismo idioma, esto presentará consideraciones adicionales en materia de confidencialidad. Es importante que el intérprete esté bien capacitado y sea consciente de la importancia de la confidencialidad. Idealmente, debería ser alguien que no tenga una relación personal con supervisor o persona supervisada (consulte la Sección 1.10 del Manual MIS para obtener orientación detallada sobre cómo trabajar con intérpretes). →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Nota para facilitadores:

Si el programa incluye trabajar con intérpretes, consulte la Sección 1.10 del Manual MIS e incluya una sesión sobre cómo trabajar con intérpretes en el currículo de capacitación MIS.

Supervisión en entornos grupales

La supervisión grupal y entre pares suelen formar parte de nuestras estructuras de supervisión. Es importante saber que cuando hay más de una persona supervisada participando no se puede garantizar la confidencialidad. Es esencial dejar esto claro a las personas supervisadas que forman parte de acuerdos grupales. Esto les permite tomar decisiones informadas sobre lo que revelan y no revelan sobre ellos mismos y sobre los usuarios a quienes apoyan. Las medidas de salvaguardia para la privacidad de los usuarios incluyen ocultar sus identidades al no usar sus nombres reales e información que pueda ser identificable para otros en el grupo (es decir, ubicaciones específicas, descripciones de trabajo, etc.). La confianza y el respeto mutuo entre personas supervisadas en un entorno grupal son fundamentales para que este enfoque funcione.

La supervisión remota también puede conllevar riesgos adicionales en materia de confidencialidad. Es particularmente importante que los nombres y la información que pueda permitir identificar a los usuarios nunca se revelen durante las sesiones remotas. Si bien muchas plataformas tienen como objetivo mantener la seguridad y proteger los datos, esto no se puede garantizar. Por lo tanto, tanto supervisores como personas supervisadas deben hacer todo lo posible para proteger la información personal.

9

El acuerdo de supervisión

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.9
Apéndices A

1. Utilice los puntos de discusión a continuación para hablar sobre la importancia los acuerdos de supervisión para garantizar que las organizaciones, los supervisores, y las personas supervisadas tengan expectativas claras y comprendan que la supervisión es una responsabilidad compartida.



Puntos de discusión

- Un acuerdo de supervisión puede contribuir a garantizar expectativas y límites claros en torno a la supervisión.
- Se recomienda tener un acuerdo de supervisión vigente antes de comenzar con las personas supervisadas. Si la supervisión ya ha comenzado sin dicho acuerdo, debería introducirse lo antes posible.
- Las organizaciones (dirigencia y gerencia), los supervisores, y las personas supervisadas deben comprometerse con el acuerdo de supervisión. Esto significa que las organizaciones también deben comprender sus deberes en materia de supervisión; por ejemplo, garantizar que el personal y los voluntarios tengan tiempo dentro de sus cargas de trabajo para priorizar y participar significativamente en la supervisión, o contar con la tecnología o el espacio físico disponibles para realizar las sesiones.

2. Haga a los participantes las siguientes preguntas, destacando los puntos de discusión a continuación:

- *¿Alguien en el grupo ha utilizado alguna vez un acuerdo de supervisión?*
- *¿Se les ocurren cosas que deberían ser parte de un acuerdo de supervisión?*

Continúa en la siguiente página

**Puntos de discusión** (continuación)

El facilitador puede resaltar los detalles a continuación si no se mencionan:

- Frecuencia, ubicación, duración y límites de la supervisión.
- Metas y expectativas personales para la supervisión acordadas entre supervisor y persona supervisada. Esta conversación puede darse por separado y debe revisarse periódicamente.
- El acuerdo también debe indicar los mecanismos dentro de la organización para plantear inquietudes, incluida la forma en la que los gerentes de línea se relacionan con el proceso.
- También debe quedar claro con quién deben hablar las personas supervisadas (por ejemplo, gerente de línea, gerente de filial, o recursos humanos) si tienen problemas con la supervisión o con su supervisor.

10

Acuerdo de supervisión para su contexto

**Duración**

30 minutos

**Formato**

Grupos pequeños y plenaria

**Manual MIS**

Sección 1.9
Apéndices A

**Materiales**

- Impreso del
Apéndice A

Nota para facilitadores:

Comparta a los participantes un archivo de Word con la plantilla de un acuerdo de supervisión (consulte el Apéndice A en el Manual MIS), o imprima el acuerdo y entréguelo a los participantes. El facilitador deberá proporcionar una versión en Word del acuerdo que sea editable para su uso futuro. También cabe señalar que hay una versión rellenable de la plantilla disponible en línea.

1. En grupos pequeños, dé a los participantes 20 minutos para discutir el acuerdo de supervisión y contextualizarlo para que se ajuste a su entorno.
2. Después de 20 minutos, regresen al pleno e invite a los participantes a compartir y hacer preguntas.

11

Cierre de la sesión 3

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

1. Haga una ronda para escuchar cuáles son las conclusiones clave que los participantes obtuvieron de esta sesión. Esto puede ayudar al facilitador a asegurarse que se comunicaron los mensajes clave y a determinar si hay áreas que pueden necesitar ser reforzadas.

- *En una frase, díganos qué es lo más importante que aprendieron de la sesión sobre expectativas*

2. Después de que cada participante haya compartido, el facilitador debe resumir los aprendizajes clave y enfatizar los puntos clave que quizás no se hayan mencionado.

3. Deje tiempo suficiente para preguntas y respuestas.

Sesión 4

La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar

Duración sugerida

2 horas 45 minutos

Objetivo de la sesión

Demostrar la necesidad e identificar apoyos y estrategias para que los supervisores prioricen su autocuidado y bienestar personal

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.2

1

Sobre la importancia de sentirse bien

Nota para facilitadores:

Este tema puede ser delicado, por lo que es importante no presionar a nadie para que comparta. No obstante, muchos participantes podrían apreciar enormemente la oportunidad de compartir algunos de sus factores estresantes, por lo que los facilitadores deben procurar contener si las cosas se ponen muy intensas o extensas, de manera que los participantes aún se sientan escuchados. El facilitador también puede compartir cuáles han sido algunos de sus factores estresantes más comunes al trabajar en contextos humanitarios para iniciar la conversación, si fuese apropiado.



Duración

15 minutos



Formato

Plenaria



Manual MIS

Sección 3.2

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

La sección 3.2 del Manual MIS contiene información más detallada.

- Ustedes, como supervisores, son el recurso más importante para una supervisión eficaz.
- Una buena supervisión requiere que el supervisor esté emocionalmente presente y en sintonía con las personas a quienes supervisa, incluso bajo las difíciles condiciones de los contextos de emergencia.
- Trabajar en contextos humanitarios puede ser gratificante, pero también muy desafiante.
- Algunos de los aspectos positivos de este tipo de trabajo incluyen una sensación de satisfacción por compasión (sentirnos bien sobre nuestra capacidad para ayudar a los demás), resiliencia vicaria (un aumento de nuestra fe en el espíritu humano que obtenemos al observar la resiliencia de otras personas), y el crecimiento postraumático (dándole sentido a nuestras experiencias de trauma y adversidad).
- Los traumas y la adversidad de primera o segunda mano en nuestra vida y nuestro trabajo, junto con las altas cargas de trabajo, el estrés, y el desgaste, plantean un desafío para convertirse en un supervisor eficaz.
- El autocuidado y la resiliencia son fundamentales para convertirse en un supervisor eficaz..

1. Pregunte a los participantes si les gustaría compartir algunos de los factores estresantes comunes que ven en su trabajo. Invítelos a compartir verbalmente o, si se encuentran conectados de forma remota, a través de la ventana de chat.



Guion de muestra

Factores estresantes comunes pueden ser contextos inestables, preocupaciones de seguridad, largas horas de trabajo, y separación de las redes de apoyo social. También es probable que como trabajadores humanitarios nos veamos expuestos a acontecimientos potencialmente traumáticos. Esta exposición puede ser primaria (experimentando el trauma directamente) o secundaria (escuchando o leyendo acerca de un evento que le sucede a otra persona). ¡Es importante saber que tener reacciones ante situaciones difíciles es algo natural!

2. A medida que los participantes comparten sus observaciones, valide su intercambio y observe los puntos en común entre la retroalimentación que brindan.

2

Cómo nos afecta el estrés



Duración

25 minutos



Formato

Actividad de dibujo, plenaria



Manual MIS

Sección 3.2



Libro de trabajo

Módulo 2
Actividad E



Materiales

- Papel
- Marcadores
- Bolígrafos
- Crayones

Nota para facilitadores:

El facilitador debe saber que esta actividad puede hacer que algunos participantes se sientan incómodos. Esta podría ser una buena oportunidad para invitarlos a tomar un pequeño descanso para reorientarse con su entorno (p. ej., prepararse una taza de té, hacer estiramientos o una actividad energizante).

1. Pida a los participantes que saquen una hoja de papel y marcadores o crayones. Si la capacitación se lleva a cabo de forma remota, pueden apagar la cámara mientras dibujan, si esto les ayuda a relajarse.

2. Pida a los participantes que empiecen a pensar en un momento en el que no se sintieron bien en el trabajo (por ejemplo, abrumados, estresados) y no sabían a quién acudir en busca de apoyo. Luego pídales que hagan un dibujo o una representación de sí mismos en forma de una criatura, un jarrón, un árbol, etc., y que este dibujo incluya cómo se sintieron (por ejemplo, reflejando algo en su cuerpo o en el entorno que los rodea).

(10 minutos para reflexionar y dibujar)

3. Después de 10 minutos, pida a los participantes que volteen la hoja. Invítelos a pensar en algún momento en el que se sintieron bien en su trabajo y, cuando tuvieron dificultades, supieron a quién acudir en busca de apoyo. Pídales nuevamente que dibujen cómo se sintieron.

(10 minutos para reflexionar y dibujar)

4. Después de completar la actividad, reúna a los participantes e invite a voluntarios a compartir sus dibujos y reflexiones. El facilitador deberá resaltar que no todos aquellos que enfrentan dificultades experimentarán las cosas de la misma manera.

3

El impacto de la adversidad, el estrés laboral, y las experiencias traumáticas

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños o plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.2

1. El facilitador mostrará un rotafolio o diapositiva con las siguientes preguntas:
 - Durante los momentos en que sintieron que no tenían a nadie a quien acudir en busca de apoyo, ¿cómo esto les afectó en su trabajo?
 - ¿Cómo afectó esto su capacidad para apoyar a los demás?
2. Invite a los participantes a reflexionar sobre las preguntas en parejas durante 5 minutos.
3. Después de 5 minutos, regrese al pleno e invite a los participantes a compartir sus reflexiones.
4. Luego brinde psicoeducación sobre el impacto de la adversidad, el estrés laboral, y las experiencias traumáticas utilizando los puntos de discusión y la información de contexto a continuación.



Puntos de discusión

Explique cada concepto. Note la superposición conceptual entre algunos de los términos. Resalte que el desgaste, la fatiga por compasión, y el trauma indirecto pueden convertirse en problemas de salud mental si no se manejan. Señale que las manifestaciones de esto pueden diferir según el contexto y la cultura.

¿Qué es la adversidad?

- Los contextos humanitarios suelen caracterizarse por circunstancias difíciles y acontecimientos estresantes.
- Estos eventos pueden provocar una variedad de emociones diferentes, como miedo, aflicción, tristeza, e incluso sensación de entumecimiento.
- Para muchas personas, estos sentimientos y reacciones desaparecen con el tiempo, pero para otras pueden persistir y empezar a interferir con su vida y su trabajo.
- El propio personal de SMAPS puede verse afectado por emergencias humanitarias y, con frecuencia, verse expuesto a personas altamente angustiadas, lo que implica un mayor riesgo



Puntos de discusión (continuación)

de desgaste, fatiga por compasión, y trauma.

¿Qué es el desgaste?

- Altos niveles de agotamiento físico, emocional y mental persistente.
- Conduce a actitudes negativas/cinismo hacia el trabajo

¿Qué es la fatiga por compasión?

- Se describe como “el costo de que nos importe”
- Reducción en el interés y la capacidad de asumir el sufrimiento de los demás
- Una respuesta psicológica común al lidiar con el trauma

¿Qué es el trauma vicario?

- Una variedad de respuestas psicológicas que incluyen fatiga por compasión y estrés traumático secundario
- Resulta de una carga de trabajo emocionalmente difícil de manejar

La fatiga por compasión, el trauma vicario y el desgaste afectan el bienestar en los ámbitos físico, psicológico, conductual, espiritual, cognitivo y relacional. También afectan la salud de las organizaciones y su capacidad para brindar apoyo sostenible y eficaz a las comunidades afectadas con las que trabajan. Los impactos organizacionales específicos incluyen:

- altas tasas de rotación de personal
- disminución de la productividad y la motivación
- impactos en la continuidad y la calidad del trabajo

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Las personas afectadas pueden tender a evitar ciertas tareas, retraerse interpersonalmente, ser menos productivas, o ausentarse regularmente del trabajo.

Factores clave de riesgo organizacional que generan resultados negativos después de la exposición al trauma y la adversidad

- Participación en tareas fuera del ámbito o competencia habitual, así como **ambigüedad del rol** en general.
- Malas relaciones con los gerentes e **insatisfacción con la supervisión.**
- Falta de acceso a cuidado o apoyo.

Factores clave de protección organizacional después de la exposición al trauma y la adversidad

- Apoyo organizacional percibido
- Un sentido de **conocimiento, competencia y confianza** profesional
- Capacitación y preparación.

Además, factores como el género, el historial de traumas previos, y las condiciones de salud mental preexistentes también pueden influir en los resultados. También los factores peri-traumáticos, como la proximidad a un evento, el daño a uno mismo o a otros. El propio apoyo social y las estrategias de afrontamiento de la persona también influirán en su bienestar.

Continúa en la siguiente página



Información de contexto

Trauma psicológico = una respuesta a eventos altamente estresantes, aterradores y/o perturbadores.

Algunas posibles consecuencias de la exposición al trauma (primario o secundario):

- Fatiga por compasión
- Desgaste Trauma vicario
- Angustia leve a moderada (síntomas, por ejemplo, desgano, no alcanzar el umbral para un diagnóstico)
- Trastorno de estrés postraumático (TEPT), ansiedad, depresión (y otras afecciones comunes de salud mental)

Trastorno de estrés postraumático (TEPT)

- Resulta de la exposición (directa o indirecta) a un factor estresante significativo (como muerte, amenaza de muerte, violencia sexual, lesiones graves)
- Reexperimentar (p. ej., recuerdos intrusivos, pesadillas, disociación)
- Hiperactivación (por ejemplo, respuesta de sobresalto exagerada, dificultades para dormir, dificultad para concentrarse)
- Evasión (evasión de experiencias, internas y externas)
- Alteración del estado de ánimo y de la memoria (por ejemplo, pensamientos negativos sobre el mundo; incapacidad para recordar aspectos clave del trauma, dificultad para sentir emociones positivas)
- Deterioro funcional (impacto en el trabajo, relaciones sociales, etc.)
- Los síntomas deben persistir durante más de un mes después del trauma

4

Estrategias de afrontamiento y creación de resiliencia

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.2

 **Materiales**

- Rotafolio con pregunta de reflexión
- Rotafolio con términos claves de autocuidado y resiliencia.
- Bolígrafos

Nota para facilitadores:

Es importante no enfatizar tanto en la responsabilidad personal y explicar que, si bien el autocuidado es importante, a menudo no es suficiente para manejar las exigencias emocionales de un rol muy difícil. Para esto último se necesita espacio para reflexionar y procesar deliberadamente nuestras experiencias relacionadas con el trabajo. Esto puede facilitarse mediante la supervisión y con apoyos de otro tipo.

1. En el pleno, pida al grupo que reflexione y discuta lo siguiente. Tal vez desee tener preguntas en un rotafolio o diapositiva:

- *Cuando pensamos en factores estresantes, es útil pensar también en las estrategias de afrontamiento. ¿Cuáles son algunos ejemplos de estrategias de afrontamiento útiles? ¿Y qué de las estrategias de afrontamiento no útiles? ¿Hay alguna no útil que usted vea en el entorno humanitario y dentro de su contexto? (por ejemplo, las tasas de consumo de alcohol y sustancias entre los trabajadores humanitarios son bastante altas).*

2. Haga una introducción sobre el autocuidado y la resiliencia utilizando los puntos de discusión a continuación. Tal vez desee tener un rotafolio o diapositiva con una lista de los términos clave:



Puntos de discusión

¿Qué es el autocuidado?

Reiterate some core positive coping strategies shared during the discussion. Then introduce categories below:

- autocuidado físico (por ejemplo, alimentación saludable, ejercicio, asistencia a citas médicas).
- autocuidado emocional y psicológico (por ejemplo, dedicarse a pasatiempos u otras actividades agradables, técnicas de relajación, reflexionar sobre el bienestar).
- autocuidado espiritual (por ejemplo, participar en una comunidad espiritual, meditación, oración).
- autocuidado social (por ejemplo, relaciones enriquecedoras, participación comunitaria significativa).



Puntos de discusión (continuación)

- autocuidado profesional (tomar descansos, buscar apoyo en los colegas).

¿Qué es la resiliencia?

- La capacidad de una persona de afrontar desafíos y dificultades y recuperarse rápidamente. Se fomenta con el abordaje deliberado y reflexivo de las respuestas emocionales.
- Puede describirse como la capacidad de “rebotar”.
- Puede facilitarse mediante supervisión, capacitación, apoyo del personal, y redes de apoyo informales.
- Tener conciencia de nuestras reacciones emocionales se asocia con menores niveles de estrés y agotamiento

Algunas actividades que pueden ayudar a desarrollar la resiliencia:

- Reflexionar sobre los desencadenantes y las respuestas emocionales
- Técnicas para “tocar base” en momentos estresantes con el fin de calmarse, p. ej., respiración profunda, centrarse en las sensaciones físicas del espacio y el momento actuales
- Participar en redes de apoyo entre compañeros, supervisión, u otros tipos de apoyo para el personal
- Tener conversaciones sinceras con colegas sobre el impacto del trabajo

Importante tener en cuenta:

- Algunas actividades de cuidado personal comúnmente recomendadas son esencialmente técnicas de “distracción” (por ejemplo, leer, mirar televisión), y pueden ser útiles a corto plazo.
- Sin embargo, el manejo de la exposición a la adversidad continua requiere enfocarse más deliberadamente en las respuestas emocionales (es decir, abordar directamente nuestras respuestas emocionales y participar en la reflexión y procesamiento deliberados de las experiencias difíciles)
- Las buenas estrategias de cuidado personal pueden contribuir a

Consulte la Guía del bienestar [Wellbeing Guide] del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional para obtener herramientas y orientación adicionales a fin de fortalecer la resiliencia interior.

ENLACE: <https://pscentre.org/resource/the-well-being-guide/>

Continúa en la siguiente página

una mayor resiliencia

- Las organizaciones no deben confiar demasiado en la efectividad del autocuidado y la resiliencia de su personal, ya que esto pone demasiado énfasis en la responsabilidad individual

Nota para facilitadores:

Enfatice que, si bien el cuidado personal y la resiliencia son conceptos importantes que podemos intentar y desarrollar en nuestra vida personal, existen acciones que las organizaciones pueden tomar para apoyar la resiliencia del personal. Después de que los participantes hayan hecho una lista para esta actividad, pregúnteles cómo les gustaría utilizar la retroalimentación. Es posible que deseen compartirla directamente con la dirigencia y la gerencia en el Módulo 4, o que los facilitadores lo hagan, o tal vez deseen conservar la lista para sí mismos. No debería haber presión para compartirla con la dirigencia y la gerencia.

3. Pida a los participantes que se tomen un momento para reflexionar sobre lo siguiente:

- *¿Qué cosas consideran que son importantes para sentirse apoyados en su lugar de trabajo? ¿Hay algunas que sería útil compartir con la dirigencia y la gerencia de su organización?*

4. Después de varios minutos, solicite voluntarios para que compartan algunas de sus ideas, y pida permiso (y un voluntario) para anotar algunos de los aportes (¡de forma anónima, por supuesto!). Diga a los participantes que todos pueden continuar agregando a la lista a medida que continúa la capacitación. Si la capacitación es presencial, la lista se puede compilar en un rotafolio al que puedan acceder los participantes durante toda la capacitación. Si la capacitación se lleva a cabo de forma remota, se puede colocar una copia de la lista en una carpeta compartida, para que los participantes puedan agregar sus aportes en cualquier momento durante la capacitación.

5. Los participantes pueden luego compartir la lista con la dirigencia y la gerencia durante el Módulo 4 si así lo desean. Resalte que compartir dicha lista puede ayudar a las organizaciones a realizar cambios reales y duraderos que apoyen el bienestar de su personal.



Mensaje clave

Si bien el autocuidado es importante, por sí solo no es suficiente para garantizar el bienestar. Las organizaciones tienen una responsabilidad considerable hacia los voluntarios y el personal en cuanto a garantizar que reciban apoyo en sus roles.

5

Apoyo dentro de su organización

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Parejas/grupos
pequeños y plenaria

**Manual MIS**

Sección 3.2

**Materiales**

- Rotafolio o diapositivas con preguntas
- Lista de la actividad de Estrategias de afrontamiento y resiliencia

Nota para facilitadores

En esta actividad, es importante recordar que puede ser incómodo o inapropiado discutir los desafíos en el lugar de trabajo, o querer plantear problemas a la gerencia. Esta actividad debe adaptarse al contexto. Recuerde a los participantes que el facilitador no compartirá nada y que depende de ellos decidir cómo les gustaría compartir (por ejemplo, en el módulo final cuando todos estén juntos, o de forma independiente a la capacitación).

1. Coloque a los participantes en parejas. Pídales que reflexionen sobre cómo acceden al apoyo dentro de sus organizaciones. Quizá desee mostrar las preguntas en un rotafolio o diapositiva (10 minutos)

- ¿Existen barreras para acceder al apoyo?
- ¿Hay cosas que tal vez quieran discutir con su gerente?
- ¿Hay recursos que podrían estar disponibles y que no se están utilizando actualmente?

2. Regresen al pleno e invite a los participantes a compartir sus reflexiones. Pregúnteles si les gustaría agregar sus aportes a la lista compilada que comenzaron en la actividad anterior (Estrategias de afrontamiento y desarrollo de resiliencia) para posiblemente compartirlas con la dirigencia y la gerencia.

6

Acceder al apoyo

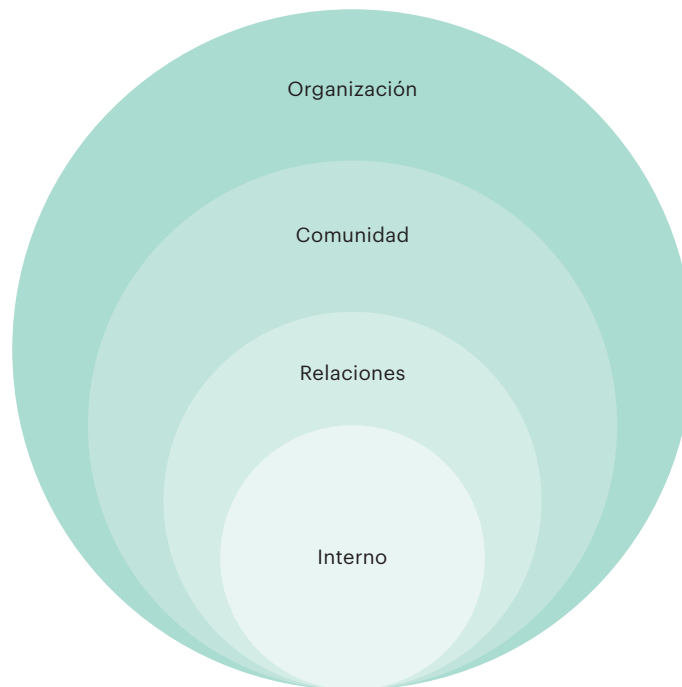
 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión individual,
grupos pequeños y
plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.2

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad F



1. Anime a los participantes a reflexionar sobre los tipos de apoyo que tienen en su vida. Pueden escribirlos o dibujarlos si prefieren en la plantilla incluida en su Libro de trabajo (10 minutos).
2. Divida a los participantes en grupos pequeños para discutir sus ideas sobre el apoyo (10 minutos). Pídales que discutan juntos qué otros apoyos que no hayan anotado podrían ser útiles.
3. Regrese al pleno y comparta algunas ideas generales sobre las opciones de apoyo que son importantes a nivel interno, de relaciones, comunitario y organizacional (ver diagrama arriba).

7

La importancia del apoyo en el lugar de trabajo

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.2

1. Proporcione una descripción general de la importancia del apoyo, destacando los siguientes puntos clave de discusión:



Puntos de discusión

El trabajo de SMAPS es exigente en cuanto a tiempo, energía y emociones. Lograr un buen equilibrio en la carga de trabajo y acceder al apoyo necesario no siempre es fácil, especialmente en entornos humanitarios y de emergencia.

Si un supervisor siente que las exigencias de su rol son demasiadas, debería:

- Planteárselo a su gerente.
- Negociar tiempo suficiente para su rol de supervisión (por ejemplo, reducción del número de casos y mayor tiempo para proporcionar supervisión).
- Acceder a supervisión y servicios de apoyo para proteger su bienestar (lo ideal es que las organizaciones lo proporcionen).

Si bien el cuidado personal es una responsabilidad individual, existen muchos otros factores que impactan el bienestar en el lugar de trabajo, tales como asuntos estructurales y el acceso al desarrollo profesional.

Dar pequeños pasos puede ser muy significativo para ayudarnos a sentirnos más equilibrados y bien. Es importante evaluar periódicamente qué apoyos hay en nuestro entorno y a cuáles se podría acceder en el futuro.

8

Desarrollo profesional y bienestar

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.2

1. Proporcione una visión general del desarrollo y el bienestar profesional, destacando los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

El desarrollo profesional continuo para todas las personas que participan en programas de SMAPS a lo largo de la organización fomenta un sentido de unión de equipo y resiliencia. Cuando se satisfacen las necesidades de apoyo de los supervisores en sus propios roles, estos estarán mejor equipados para brindar apoyo de alta calidad a otros.

Muchas de las habilidades básicas necesarias para ser un proveedor eficaz de SMAPS son las mismas que se necesitan para ser un supervisor eficaz. Éstas incluyen:

- habilidades básicas de ayuda
- desarrollo personal
- autocuidado y bienestar personal
- conciencia de sí mismo
- creencias, actitudes y habilidades interpersonales.
- habilidades reflexivas
- voluntad de aprender y desarrollarse (desarrollo profesional continuo)

Es importante pensar en formas de acceder al desarrollo profesional que no dependan de organizaciones o de financiación. Compartan algunos ejemplos de lo que podría ser esto. Se puede hacer verbalmente si la capacitación es presencial (o mediante notas adhesivas en un rotafolio). Si la capacitación se hace de forma remota, las ideas se pueden compartir a través del chat. →

**Puntos de discusión (continuación)****Ejemplos**

- leer artículos de revistas, blogs, foros
- unirse a Comunidades de práctica (formales e informales)
- ir al sitio web del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional y familiarizarse con herramientas y recursos
- comunicarse con un colega o profesional de otra organización, solicitar una entrevista informativa
- conectarse con pares para intercambiar aprendizajes
- asistir a cursos / seminarios en línea gratuitos

9

Parar, empezar, continuar, explorar

**Duración**

20 minutos

**Formato**Reflexión individual,
plenaria opcional**Manual MIS**

Sección 3.2

**Libro de trabajo**Módulo 2
Actividad G**Nota para facilitadores:**

Resalte que la siguiente actividad reúne todos los temas que acabamos de explorar sobre cuidado personal, resiliencia, y estrategias de afrontamiento. Recuerde a los participantes que deben ser realistas y no enumerar 50 cosas nuevas que planean empezar a hacer. Anímelos a centrarse en lo que se puede lograr y a considerar quizás pasos más pequeños que puedan dar primero con el fin de explorar opciones. Infórmeles que la lista que elaborarán es solo para ellos y que no se les pedirá que la compartan, a menos que se sientan cómodos haciéndolo.

1. En reflexión individual, anime a los participantes a considerar algunas de las formas en que lidian con el estrés y desarrollan resiliencia en sus vidas. Deles las siguientes instrucciones:

- *Tómense 15 minutos para reflexionar sobre sus propias estrategias de afrontamiento: exploren las cosas que les gustaría Parar de hacer, tal vez una estrategia de afrontamiento no útil o algo que ya no les funcione, consideren las cosas que les gustaría Empezar a hacer, tal vez prácticas de autocuidado o desarrollo de resiliencia, cosas que les gustaría Continuar haciendo, y cosas que les gustaría Explorar.*

Continúa en la siguiente página

2. Remita a los participantes a la tabla "Parar, Empezar, Continuar, Explorar" y pídeles que la completen con sus reflexiones en sus libros de trabajo. También pueden crear su propia plantilla si así lo desean.

Parar

¿Cuáles son algunas cosas en el trabajo o en su vida personal que consideran que sería beneficioso dejar?

Empezar

¿Cuáles son algunas cosas en el trabajo o en su vida personal que les gustaría empezar a hacer?

Continuar

¿Cuáles son algunas de las cosas que están haciendo actualmente y que les gustaría continuar haciendo?

Explorar

¿Cuáles son algunas ideas que tienen sobre actividades, hábitos, conexiones, etc. que les gustaría explorar para quizá comenzar a incorporar en sus vidas?

3. Pregunte si a alguien le gustaría compartir algo sobre su experiencia al realizar la actividad, o algo que le gustaría parar de hacer o empezar a hacer.

4. Remita a los participantes al caso de estudio en la sección 3.8 del Manual MIS. Puede resultar útil que los participantes lean el caso de estudio después de completar la actividad para ver cómo se puede utilizar en una sesión de supervisión.

10

Cierre de la sesión 4

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

1. Se recomienda una actividad energizante para cerrar la sesión.

2. Resuma la importancia del cuidado personal y la resiliencia interior. Invite preguntas y respuestas.

3. Invite a los participantes a hacer preguntas y a dar su retroalimentación sobre la sesión.

Sesión 5

La alianza en la relación de supervisión

Duración sugerida

3 horas

Objetivo de la sesión

Introducir la importancia de la alianza en la relación de supervisión y explorar las principales formas de generar confianza y alianzas en entornos de supervisión

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.3

1

¿Qué es la alianza en la relación de supervisión?

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión individual,
plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.3

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad H

1. Inicie la sesión diciéndole a los participantes que hablará sobre la relación entre supervisor y persona(s) supervisada(s), y que esto se conoce como una “alianza en la relación de supervisión”.

2. Asigne 10 minutos para que los participantes reflexionen sobre las siguientes preguntas en su libro de trabajo:

- *¿Qué es la alianza en la relación de supervisión? ¿Qué creen que es importante para construir esta alianza?*
- *Si han tenido una alianza sólida en el pasado, ¿cómo se sintió eso? ¿Cómo afectó su trabajo?*
- *Si fuesen a recibir supervisión, ¿qué factores les impedirían hablar con su supervisor? ¿Hay algún tema o asunto que les haría dudar si plantearlo o no, y por qué?*

[Continúa en la siguiente página](#)

3. Reúna a los participantes regreso en el pleno. Invite al grupo a compartir sus reflexiones, centrándose en la definición y en qué factores influyen en la relación de supervisión. Resalte cualquiera de los siguientes puntos si los participantes no los mencionan:



Puntos de discusión

Consulte la Sección 3.3 del Manual MIS para obtener más información.

Una alianza en la relación de supervisión sólida es clave para la eficacia general del proceso de supervisión:

- Esta relación debe ser de colaboración y apuntar a generar confianza mutua. Con una buena alianza en la relación de supervisión, la persona supervisada debería sentirse cómoda para discutir temas difíciles, hacer preguntas, y dar y recibir retroalimentación.
- La buena comunicación y las conexiones interpersonales son esenciales para una buena alianza en la relación de supervisión.
 - demuestre que está escuchando y considerando los puntos de vista y opiniones de las personas supervisadas.
 - practicar un estilo abierto de comunicación durante la supervisión genera confianza y empodera a las personas supervisadas.
- El proceso de supervisión debe ser lo menos jerárquico posible, lo que a veces puede resultar desafiante.
 - Los supervisores no deben verse a sí mismos “por encima” de la persona supervisada.
 - requiere que el supervisor cambie entre los roles de experto y aprendiz. Los supervisores deben tener la disposición para aprender de la experiencia y el conocimiento de las personas supervisadas. Deben valorar estas oportunidades de aprendizaje, en lugar de imponer sus propias opiniones e instrucciones.
 - recuerde el modelo de aprendizaje basado en la práctica: ¡todos estamos aprendiendo constantemente!

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- roles duales: El supervisor debe tener cuidado de dejar claro a la persona supervisada que el proceso de supervisión es independiente del proceso de gestión. Realizar reuniones separadas de gestión y supervisión es una manera útil de ayudar a evitar que ambos roles se confundan.
- también se puede fomentar una alianza en la relación de supervisión saludable si, periódicamente durante las sesiones de supervisión, el supervisor verifica con la persona supervisada cómo van las cosas. Crear la agenda entre ambos, acordar objetivos, y planificar actividades conjuntas también puede promover un sentido de propiedad del proceso y fortalecer aún más la alianza en la relación de supervisión.



Mensaje clave

Asignar a un supervisor con una persona que será supervisada: Es importante considerar qué es apropiado en su contexto al asignar un supervisor a una persona supervisada. En algunos contextos, por ejemplo, mezclar géneros puede no ser apropiado. Sin embargo, no se debe asumir automáticamente que las parejas o grupos del mismo sexo son preferibles en todas las circunstancias. Si los recursos lo permiten, se recomienda que las personas supervisadas y los supervisores potenciales se reúnan antes de comenzar la supervisión para asegurarse de que sean compatibles entre sí.

2

Utilizar habilidades de ayuda básicas en la supervisión

 **Duración**
60 minutos

 **Formato**
Plenaria y grupos pequeños

 **Libro de trabajo**
Módulo 2,
Actividad I

Nota para facilitadores:

Enfatice que las habilidades de ayuda básicas pueden ser muy útiles para establecer buenos intercambios y fortalecer las relaciones, así como para ayudar a las personas supervisadas a convertirse en expertos. Resalte que, si bien su primer instinto puede ser apresurarse y tratar de resolver el problema de alguien cuando pide apoyo, lo que realmente es más importante es que las personas aprendan a apoyarse a sí mismas. Esta es una parte clave de la supervisión. Practicar la escucha activa puede ayudar a las personas supervisadas a sentirse escuchadas y animarlos a reflexionar sobre las medidas que pueden tomar para apoyarse a sí mismos.

1. Utilice los puntos de discusión a continuación para resumir los elementos clave:



Puntos de discusión

Practicar la **escucha activa** y el uso de un lenguaje corporal abierto son esenciales durante las sesiones de supervisión. Esto incluye:

- usar un tono de voz tranquilo
- escuchar sin interrumpir
- Reflejar lo que la persona supervisada ha dicho para asegurar la comprensión.
- mantener contacto visual en todo momento, cuando sea culturalmente apropiado
- usar el lenguaje corporal (como asentir con la cabeza para indicar acuerdo) a fin de garantizar que la persona supervisada se sienta escuchada
- no juzgar

Cuando sea apropiado, el humor y el demostrar autenticidad también pueden ayudar a construir una buena relación en las sesiones de supervisión.

Continúa en la siguiente página

2. Diga a los participantes que ahora tendrán la oportunidad de practicar juntos sus habilidades de ayuda básicas. En particular, practicarán resumir y parafrasear, preguntas abiertas versus cerradas, no juzgar, reflejar y “rebotar” preguntas.

3. En parejas, los participantes tendrán 30 minutos para realizar una actividad utilizando el siguiente escenario, que también se puede encontrar en el libro de trabajo de los participantes:

- *La persona supervisada tiene un usuario que recientemente perdió su empleo y está buscando trabajo. Quiere recomendarle una posición que abrió recientemente en su organización, pero le preocupa que esto pueda llevar a una relación dual. La persona supervisada está discutiendo este dilema con su supervisor.*

4. Cada pareja se tomará tiempo para practicar el uso de cada una de las siguientes habilidades:

- Resumir y parafrasear
- Preguntas abiertas versus cerradas
- Practicar el no juzgar
- Reflejar
- Rebotar preguntas

Deberán turnarse para ser el trabajador de SMAPS (persona supervisada) y el usuario.

5. Cada participante tendrá 3 minutos para demostrar cada habilidad. La persona con quien estén trabajando adivinará la habilidad que están demostrando. Se pueden dar 2 minutos para reflexionar antes de cambiar de turno. El facilitador debe notificar cada vez que toque un cambio de turno.

6. Después de 30 minutos, regresen al pleno y analicen por qué es importante utilizar habilidades de ayuda básicas. Pregunte a los participantes lo siguiente:

- *¿Cómo cambió la conversación cuando se utilizaron habilidades básicas de ayuda?*
- *¿Qué otras habilidades podrían ser útiles para construir una relación y ayudar a las personas supervisadas a convertirse en expertos?*

7. Los facilitadores pueden dar un ejemplo de una pregunta de “rebote” mediante un juego de roles rápido. Por ejemplo, si una persona supervisada

Continúa en la siguiente página

pregunta “¿qué debo hacer en esta situación?”, usted podría responder diciendo: “¿Me interesará saber qué le dirías a un amigo que estuviese en esta misma situación?”. “¿Qué has hecho en situaciones similares?””

8. Concluya enfatizando los puntos de discusión en la página siguiente:



Puntos de discusión

- Enfatice que las preguntas de “rebote” pueden ser clave para ayudar a la persona supervisada a convertirse en un experto.
- Las preguntas de “rebote” permiten a las personas supervisadas utilizar sus propios conocimientos y habilidades para, por ejemplo, resolver un problema.
- Las preguntas de “rebote” son clave para los supervisores, pero también son muy importantes para las personas supervisadas.

Consideraciones para la capacitación remota:

Se pueden dar notificaciones sobre la duración de la actividad mediante la función de transmisión de mensajes (broadcast) disponible en plataformas como Zoom. Alternativamente, podría utilizarse el chat del grupo de coordinación.

Siempre que sea posible, aquellos que no puedan usar la cámara deberán ser emparejados con otros que tampoco puedan, y viceversa.

3

Demostración de la alianza en la relación de supervisión utilizando un enfoque de pecera


Duración

30 minutos


Formato

Demostración de juego de roles, plenaria


Manual MIS

Sección 3.3

Nota para facilitadores:

Esta sesión puede realizarse por facilitadores o voluntarios del grupo participante. Si se utilizan voluntarios, estos deben estar preparados de antemano para realizar la actividad.

1. Diga a los participantes que ahora se demostrarán dos escenarios. Pídales que tomen nota de las cosas que pensaron que funcionaron bien y de las que no en cada una de las demostraciones.

2. Demostrar el escenario A:

A. Durante su sesión de supervisión, la persona supervisada le cuenta al supervisor que tiene un problema. Mientras intenta hablar sobre el problema, el supervisor le dice que está muy ocupado y que en realidad no tiene tiempo para hablar; el supervisor debe demostrar falta de empatía y pocas habilidades de ayuda básicas.

Después del juego de roles, pregunte a los observadores lo siguiente para que informen rápidamente (5 minutos como máximo):

- ¿Qué notaron sobre la relación de supervisión en ese juego de roles?
- ¿Qué barreras había para tener una buena relación entre supervisor y persona supervisada?
- ¿Tiene alguna sugerencia sobre lo que el supervisor y/o la persona supervisada podrían hacer diferente la próxima vez?

3. Pregunte a los participantes si tienen algún consejo para que el supervisor pueda establecer un buen intercambio con la persona supervisada.

4. Realice la demostración utilizando el siguiente escenario:

B. La persona supervisada dice que tiene un problema. El supervisor es receptivo y comprensivo. Demuestra habilidades básicas de ayuda mientras la persona supervisada habla sobre el problema. El supervisor debe hacer un esfuerzo especial para utilizar las habilidades que los participantes sugirieron en la retroalimentación anterior.

5. Después de completar la segunda demostración, pida a los participantes que

Continúa en la siguiente página

se tomen 5 minutos para reflexionar sobre lo siguiente:

- *¿Qué notaron sobre la relación de supervisión en el segundo juego de roles?*
- *¿Qué notaron en ese juego de roles que ayudó al supervisor a establecer un buen intercambio?*

Opcional: Luego, los participantes pueden practicar en parejas el escenario en el que la persona supervisada acude al supervisor con un problema. El supervisor es receptivo y comprensivo. Demuestra habilidades de ayuda básicas mientras la persona supervisada habla sobre el problema.

Consideraciones para la capacitación remota:

Indique a los participantes que apaguen las cámaras para que solo puedan ver en su pantalla a aquellos que participan en el juego de roles, o que cambien a la vista del orador.

4

Ingredientes clave para la alianza en la relación de supervisión

**Duración**

30 minutos

**Formato**

Reflexión individual o grupal

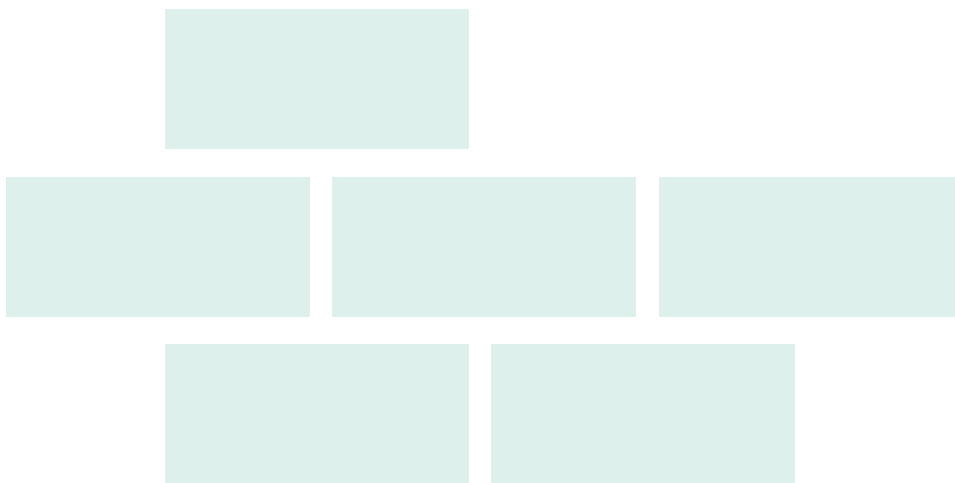
**Manual MIS**

Sección 3.3

**Libro de trabajo**Módulo 2
Actividad J**Materiales**

- Diapositiva o rotafolio preparado
- Papel
- Bolígrafos
- Bloques LEGO (opcional)

Nota para facilitadores: Esta sesión se puede realizar de diferentes maneras. Los participantes pueden completar los bloques dentro de sus libros de trabajo (ideal para modalidad remota), pero también pueden escribir cada una de las cualidades en una hoja de papel y crear un recorrido con las hojas, o incluso usar bloques de lego con una cualidad escrita en cada bloque.



1. Divida a los participantes en grupos pequeños y lea el siguiente guion de muestra para presentar la actividad:

**Guion de muestra**

Construir una alianza sólida con las personas supervisadas es un paso fundamental (una vez que la logística se haya implementado) para tener una supervisión significativa. Utilizar habilidades de ayuda básicas y ser conscientes de cómo nos relacionamos con nuestras personas supervisadas puede ser de gran ayuda para generar simpatía y confianza. Esta capacitación se centrará en cualidades y estrategias clave que puedan usarse para ayudarlo a construir una alianza sólida. También analizaremos los caminos de la supervisión, y cómo podría ser la relación entre usted y las personas supervisadas con el tiempo. La clave para cualquier alianza sólida es tener expectativas claras, límites establecidos, y claridad en torno a la confidencialidad.

En esta actividad, veremos las cualidades específicas que son importantes para construir una alianza en la relación de supervisión.

Continúa en la siguiente página

Use la diapositiva o el rotafolio preparado que dice:

- ¿Qué habilidades son importantes para apoyar el desarrollo de la alianza en la relación de supervisión?

2. Dé instrucciones para la opción seleccionada. Espere 15 minutos para que los grupos completen la actividad.

3. Después de 15 minutos, examine el trabajo de los participantes si se encuentran en modalidad presencial, o permita reflexiones si la actividad se realiza en los libros de trabajo de los participantes.

5

Construyendo una alianza de forma remota

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.7.2, 3.3

Nota para facilitadores:

Si la capacitación se realiza en persona, pero las sesiones de supervisión se realizarán de forma remota, se recomienda que los participantes realicen esta actividad en sus computadoras para que puedan practicar. Los facilitadores deben enfatizar que, durante la actividad de juego de roles, la persona supervisada se muestra un poco reacia a comunicarse abiertamente, pero no es innecesariamente difícil. También deberían aplicar algunos de los desafíos que comúnmente se enfrentan durante las sesiones remotas, como problemas de Internet, no poder mantener la cámara encendida, etc. Sin embargo, la situación no debería ser imposible, así que recuerde a los participantes que no sean demasiado dramáticos.

1. Divida a las personas supervisadas en grupos de 3. Cada grupo debe tomar sus computadoras portátiles, si las tiene, y distribuirse por el área de capacitación de modo que estén separados unos de otros. Cada grupo debe tener un supervisor, una persona supervisada, y un observador. Mencione a los participantes que el rol del observador también podría darles una idea de la “supervisión en vivo”.

2. Los grupos deberán turnarse para cada rol. El observador debe apagar la cámara y el micrófono y tomar notas para enviar su retroalimentación a cada participante.

3. En 5 minutos, el supervisor y la persona supervisada deben intentar establecer y construir una buena interacción, recordando que la persona supervisada se debe mostrar un poco reacia.

4. Después de los 5 minutos, pida al observador que reflexione brevemente (2 minutos) sobre lo que salió bien y lo que se podría haber hecho diferente.

Continúa en la siguiente página

5. Cuando regresen al pleno, pregunte lo siguiente:

- *¿Qué habilidades usaron para construir alianzas a través de la pantalla?*
¿Cómo les pareció la experiencia?

6. Cierre la actividad enfatizando el lenguaje corporal, el tono de voz y el uso de habilidades de ayuda básicas, como la escucha activa, el no juzgar, y la validación/empatía, junto con el uso apropiado del humor y el compartir actividades de interés para construir una buena interacción.

El facilitador debe resaltar las buenas prácticas y recordarle al grupo que continuarán practicando estas habilidades durante toda la capacitación.

6

Cierre de la sesión 5



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria

Resuma los aprendizajes clave, preguntas y respuestas, retroalimentación

Sesión 6

Diferentes tipos de supervisión

Duración sugerida

3 horas

Objetivo de la sesión

Informar sobre la supervisión grupal, individual, entre pares, y en vivo, y sobre el potencial para realizarla de forma presencial o remota

Sección correspondiente del Manual MIS

Diferentes tipos de supervisión, Sección 1.6

1

Introducción a los diferentes tipos de supervisión

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Introducción,
Sección 1.6

1. El facilitador presentará la sesión esbozando la siguiente información:

La supervisión dentro de la SMAPS se puede realizar de diferentes maneras, tanto en forma presencial como remota.

Cada una de las diferentes modalidades tiene sus propios beneficios y limitaciones. Es útil que los supervisores estén familiarizados con todas para que puedan trabajar con las personas a quienes supervisan y organizaciones decidiendo cuál es la mejor opción para ellos. En esta sesión, cubriremos lo siguiente:

- Individual
- Entre pares
- Grupal
- En vivo

Este módulo entrará en detalles sobre cómo estructurar sesiones y actividades utilizando diferentes modalidades. Esta primera sesión se centrará principalmente en presentar las consideraciones clave para cada tipo de supervisión.

2

Profundización en los tipos de supervisión


Duración

60 minutos


Formato

Grupos pequeños y plenaria


Manual MIS
Introducción,
Sección 1.6
Libro de trabajo
Módulo 2
Actividad K
Nota para facilitadores:

Algunos participantes pueden tener experiencia con los diferentes tipos de supervisión. Tómense unos minutos para pensar en cada uno de estos.

1. Divida a los participantes en cuatro grupos y asigne a cada uno un tipo de supervisión (individual, grupal, entre pares, en vivo). Pueden utilizar como guía la correspondiente actividad en su libro de trabajo.
2. Dé a los grupos 10 minutos para hablar sobre en qué consiste el tipo de supervisión asignado, considerando lo siguiente:
 - ¿Cómo está configurado?
 - ¿Cuántas personas participan?
 - ¿Qué se puede hacer en este tipo de supervisión (actividades)?
 - ¿Cuáles son sus beneficios?
 - ¿Cuáles son sus limitaciones?
3. Cada grupo deberá preparar una hoja de rotafolio (o documento de pantalla compartida si la modalidad es remota) con la información anterior. Podrán elegir un portavoz para presentar su tipo de supervisión ante el pleno. Si la modalidad es presencial, los participantes pueden caminar de un grupo a otro y escuchar las presentaciones de cada tipo de supervisión.
4. Después de cada presentación grupal, se debe invitar a los participantes a agregar cualquier información adicional a los tipos de supervisión.
5. Asegurarse que la información a continuación esté incluida para cada uno de los tipos de supervisión.
6. Cuando hayan terminado, los facilitadores quizá deseen colgar las hojas de rotafolio en el salón. Si la modalidad es remota, es posible que deseen compartir los documentos con todos los participantes.

Consideraciones para la capacitación remota:

Los grupos pueden optar por realizar una lluvia de ideas sobre un documento de Word utilizando la función de compartir pantalla, o pueden utilizar una plataforma como MURAL para apoyar la toma de notas.

Continúa en la siguiente página

El co-facilitador puede escribir la retroalimentación de cada grupo en una plantilla creada previamente en línea a partir del libro de trabajo del participante utilizando la función de compartir pantalla, de modo que todos los participantes puedan ver las respuestas compiladas.

Supervisión Individual

Para obtener más información, consulte la Sección 1.6 del Manual MIS.

- Reunión individual entre supervisor y persona supervisada
- Algunas organizaciones brindan supervisión en SMAPS únicamente bajo este formato. Otras brindan supervisión individual sólo en las primeras etapas del desarrollo de habilidades del trabajador, mientras que otras brindan supervisión grupal e individual al mismo tiempo.
- Cada sesión suele durar alrededor de una hora (puede ser más si surge una situación urgente o si se utiliza un intérprete).
- Una sesión de supervisión puede comenzar cuando supervisor y persona supervisada crean una agenda juntos. Puede terminar con el supervisor preguntándole a la persona supervisada qué le resultó útil en la sesión y en qué le gustaría recibir más apoyo, y discutiendo las acciones que deberían completarse antes de la siguiente sesión.
- La estructura de las sesiones de supervisión individual puede diferir según el contexto y las circunstancias. Puede centrarse en una situación de crisis, o cuando la persona supervisada no tiene dificultades con un caso específico, puede centrarse en la reflexión, el desarrollo de habilidades, o el bienestar.

Beneficios

- Mayor grado de confidencialidad que en la supervisión grupal. Esto tiene el potencial de alentar a las personas supervisadas a revelar dificultades o asuntos delicados, al tiempo que proporciona un mayor grado de protección para la confidencialidad de los usuarios del servicio.
- También es probable que las personas supervisadas hablen de su trabajo y experiencias con mayor detalle, ya que el tiempo de supervisión no es compartido con sus pares.

Continúa en la siguiente página

Supervisión individual *(continuación)*

- Pueden darse dinámicas difíciles que pueden ser difíciles de manejar para el supervisor y constituir una barrera de aprendizaje para las personas supervisadas. Puede haber crecimiento y avance incluso bajo estas circunstancias, si estas dinámicas son reconocidas y manejadas adecuadamente por un supervisor capaz.

Inconvenientes

- Requiere más recursos (es decir, es más costosa), ya que depende de que el supervisor tenga el tiempo y el espacio dentro de sus horarios para reunirse con cada persona supervisada individualmente.

Supervisión grupal

Para obtener más información, consulte la Sección 1.6.2 del Manual MIS.

- Tiene lugar entre un supervisor y dos o más personas supervisadas.
- Puede incluir diversas actividades según la composición del grupo, tales como juegos de roles, presentaciones de casos, actividades de desarrollo de habilidades, y reflexión y autocuidado, así como debates más informales facilitados por un supervisor.

La supervisión grupal tiene varios beneficios

- El combinar perspectivas y antecedentes puede estimular mayor reflexión y creatividad.
- Ayuda a establecer apoyo informal entre pares y promover la cohesión entre las personas supervisadas.
- Es posible que las personas supervisadas se sientan más cómodas compartiendo sus experiencias y desafíos si escuchan que otros miembros del grupo enfrentan desafíos similares. Esto también fomenta un sentido de comunidad y puede reducir los sentimientos de aislamiento entre los miembros del grupo. →



Supervisión grupal *(continuación)*

- Se puede aprender de las experiencias compartidas. Un entorno de grupo permite a los participantes resolver problemas juntos cuando surgen desafíos.
- Es una solución rentable cuando los recursos son escasos, ya que permite a los supervisores reunirse con más de una persona supervisada a la vez.
- Si los participantes tienen diferentes antecedentes culturales, es un gran espacio para intercambiar ideas de sus respectivos contextos.
- Si son de un mismo contexto cultural, puede profundizar la contextualización cultural.

Inconvenientes

- Puede ser un formato menos personal que la supervisión individual.
- Desafíos en materia de confidencialidad, ya que no hay garantías de que todos los miembros del grupo mantendrán la confidencialidad.
- Difícil garantizar que el contenido de una reunión de supervisión sea apropiado para todos los miembros.
- También pueden darse dinámicas difíciles en entornos grupales, que pueden ser difíciles de manejar para el supervisor, y constituir una barrera para el aprendizaje de las personas supervisadas. Sin embargo, el grupo puede crecer y desarrollarse incluso en estas circunstancias, si un supervisor capacitado reconoce y gestiona adecuadamente estas dinámicas.
- Reunirse en grupo puede representar un problema de seguridad, especialmente si se trabaja en una zona de conflicto.
- Es difícil en entornos de conflicto y disturbios civiles cuando se tienen personas supervisadas en diferentes localidades/bandos del conflicto o en diferentes lados de la protesta.

Continúa en la siguiente página

Supervisión entre pares

Para obtener más información, consulte la Sección 1.6.3 del Manual MIS.

- La supervisión entre pares ocurre cuando dos o más pares se reúnen para apoyarse en la capacitación o el aprendizaje mutuo. La supervisión entre pares no es dirigida ni facilitada por un supervisor, ni los supervisores participan en ella.
- Los miembros del grupo de pares discuten casos, herramientas, técnicas u otras áreas de interés relacionadas.
- Este enfoque permite la colaboración y el aprendizaje mutuo, pero sin las diferencias de poder que se ven en los arreglos tradicionales entre supervisor y persona supervisada.

Beneficios

- Muy útil para mantener el apoyo continuo a los trabajadores de SMAPS más capacitados, y también puede ser útil para trabajadores de todos los niveles. **Cuando el grupo de pares de personas supervisadas no cuenta con mucha experiencia, se recomienda que un supervisor con más experiencia asuma un rol de moderación.**
- El rol de moderación implica que el supervisor se ponga a disposición de las personas supervisadas para ser consultado cuando necesiten orientación o información adicional.

- Rentable y flexible, ya que utiliza recursos humanos existentes.

Inconvenientes

- Aunque la supervisión entre pares puede ser útil para trabajadores en todas las etapas de la práctica, puede ser provechoso que un profesional con más experiencia ayude a preparar el terreno en algunas áreas particulares, tales como:
 - respetar la confidencialidad del usuario del servicio y de los pares
 - abordar casos complejos
 - cuándo y cómo buscar apoyo adicional
- La supervisión entre pares no debería ser el único apoyo de este tipo disponible, particularmente para trabajadores menos experimentados. Debe verse como un apoyo complementario, idealmente utilizado junto con la supervisión individual.

Supervisión en vivo

Para obtener más información, consulte la Sección 1.6.4 del Manual MIS

- La supervisión en vivo es el proceso en el que un supervisor observa directamente a una persona supervisada realizando una actividad de SMAPS. Esto permite a los supervisores brindar retroalimentación específica a las personas a quienes supervisan en función de lo que ven en las interacciones trabajador/usuario del servicio SMAPS. Luego pueden identificar áreas que requieren mejora y reforzar las mejores prácticas.
- Este tipo de supervisión es ampliamente reconocido como importante para garantizar la calidad de la prestación de servicios de SMAPS.
- Es particularmente útil para ayudar a los participantes a aplicar habilidades recién adquiridas después de una capacitación.
- En consonancia con el enfoque de apoyo, es muy importante que este tipo de supervisión se realice de forma alentadora y positiva. No debería ser un proceso punitivo ni de búsqueda de culpables. La retroalimentación de la observación en vivo debe resaltar tanto lo que funcionó bien como las áreas que pueden fortalecerse, utilizando ejemplos específicos. En el Apéndice B del Manual del MIS se incluye un ejemplo de un formulario de observación para la supervisión en vivo.
- La supervisión en vivo puede realizarse con el supervisor físicamente presente en la sesión, o mediante una grabación de audio o visual de la sesión para que el supervisor la revise más tarde.
- Un supervisor puede utilizar estas grabaciones, con el consentimiento de todas las partes, para ser discutidas durante sesiones de supervisión grupal.
 - Al compartir, almacenar y eliminar grabaciones se deben observar estrictamente las medidas de protección de datos. Los supervisores, personas supervisadas y usuarios de los servicios deben dar su pleno consentimiento a la grabación de una sesión y comprender plenamente los potenciales riesgos asociados con la filtración de datos. →



Supervisión en vivo *(continuación)*

- Es esencial que el usuario del servicio esté preparado para la visita del supervisor a la sesión. La persona supervisada debe presentar al supervisor al comienzo de la sesión y explicar que está ahí para brindarle retroalimentación, no para monitorear al usuario. Especialmente en sesiones delicadas, el supervisor debe tomarse el tiempo para explicar al usuario del servicio que la información compartida en la sesión es confidencial. El usuario del servicio también debe saber que puede pedirle al supervisor que se retire en cualquier momento si se siente incómodo.
- Se debe tener especial cuidado si se incluyen intérpretes en las sesiones de supervisión en vivo. (Ver sección 1.10 del Manual MIS para más información).
- A veces, en la supervisión en vivo, el supervisor modela un aspecto de las mejores prácticas demostrando una actividad, mientras la persona supervisada observa. En estos casos, la persona supervisada debe seguir las pautas descritas anteriormente para evitar interrumpir la sesión o la alianza terapéutica.

Beneficios

- Monitorea la calidad de la atención brindada.
- Garantiza la correcta implementación de los protocolos y lineamientos terapéuticos de la organización.
- Permite observar las actitudes de la persona supervisada y la ejecución técnica de las actividades o intervenciones.
- Permite la demostración de habilidades y actividades para el aprendizaje de la persona supervisada.
- Observación continua del avance de la persona supervisada.

Inconvenientes

- Intensivo en el uso de recursos.
- Puede causar interrupción en la alianza terapéutica y de supervisión.
- Conseguir el consentimiento puede ser un desafío.

3

Supervisión remota

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.7

 **Materiales**
- Premio (Opcional)

1. Diga a los participantes que para la próxima actividad realizarán un debate amistoso. Dividirse en dos grupos.
2. Asigne a un grupo supervisión remota y al otro presencial.
3. Haga que los participantes consulten la sección 1.7 del Manual MIS y utilícela como referencia para preparar su debate. Cada equipo tendrá 10 minutos para preparar sus argumentos.
4. Los facilitadores serán los jueces (también puede haber jueces invitados). Cada grupo tendrá 5 minutos para exponer sus argumentos y 2 minutos para refutar.
5. Los jueces resumirán cada argumento y escogerán un ganador. También se recomienda entregar un premio divertido (opcional).
6. En el pleno, el facilitador deberá enfatizar los siguientes puntos de discusión



Puntos de discusión

Aunque la supervisión de forma presencial es preferible, esta puede resultar difícil o imposible por muchos motivos, entre ellos:

- riesgos para la salud, como epidemias o pandemias
- preocupaciones de seguridad que afectan el acceso a los lugares
- desastres naturales que pueden aislar a las comunidades (por ejemplo, puentes rotos, inundaciones/temporada de lluvias)
- ubicaciones transfronterizas (por ejemplo, Siria, Libia, Nagorno-Karabaj) o remotas (como islas en el Pacífico y Caribe) y regiones montañosas/geográficamente extendidas
- recursos humanos limitados
- falta de capacidad dentro de la organización
- el supervisor no se encuentra en el mismo lugar que las personas supervisadas.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

La supervisión remota se puede realizar usando aplicaciones digitales como Skype, Zoom o WhatsApp. Alternativamente, se puede hacer por teléfono si las opciones digitales no están disponibles.

- Las organizaciones deben brindar acceso a plataformas tecnológicas y de comunicación para la supervisión remota.
- Tenga cuidado de no asumir que todas las personas supervisadas saben cómo utilizar tecnologías específicas. Ellos deberán probar la plataforma antes de que comience la sesión, y brindar apoyo a cualquiera que necesite ayuda para acceder a la misma.
- Contar con opciones de respaldo disponibles también es útil en caso de que la plataforma seleccionada no esté disponible o no funcione. Es particularmente importante cuando se utilizan plataformas digitales que el supervisor se asegure de que no se comparta información confidencial, a menos que la plataforma haya sido configurada para permitir el intercambio y protección de información confidencial. Contar con un respaldo es fundamental en caso de que surja una situación urgente.

Beneficios de la supervisión remota

- Puede llegar a personal ubicado en múltiples ubicaciones remotas a la vez
- Rentable (más económica)
- Reduce el tiempo de viaje (si el personal necesita trasladarse para asistir a la supervisión)
- Puede aumentar el acceso a la supervisión para personas que normalmente no la recibirían.

Tenga en cuenta que, si bien puede ser más desafiante, es posible lograr una alianza de supervisión positiva mediante la supervisión remota, a pesar de los desafíos que conlleva comunicarse a través de una plataforma digital.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Desafíos de la supervisión remota:

- Es posible que se necesite más tiempo en las sesiones para establecer una buena interacción, especialmente si supervisor y persona supervisada nunca se han reunido en persona.
- La confidencialidad puede ser problemática. Es fundamental discutir los límites en cuanto a la ubicación física de las sesiones remotas. Esto incluye encontrar un lugar que sea lo más privado posible en el hogar o lugar de trabajo, de modo que otras personas no puedan escuchar la información que se comparte.
- Las conexiones inestables o poco seguras pueden dar lugar a conversaciones interrumpidas y problemas de seguridad únicos.

Para obtener más información, consulte la Sección 1.7 del Manual MIS

Prestar supervisión presencial

- La supervisión de forma presencial es la mejor opción.
- La supervisión presencial permite tener una mejor conexión entre supervisor y persona supervisada, brindando a los supervisores la oportunidad de ver las señales no verbales de la persona supervisada.
- Ciertas actividades se pueden realizar más fácilmente de forma presencial, y estar físicamente en el mismo lugar obviamente significa que no habrá interrupciones debido a problemas tecnológicos.
- Conectarse de forma remota para la supervisión también puede exponer a los participantes a riesgos de seguridad digital, y puede resultar más difícil cuando se necesitan intérpretes

Si realiza supervisión presencial, los supervisores deben tratar de encontrar un espacio privado y tranquilo donde no se den interrupciones. En algunos contextos, esto puede no ser posible debido a las limitaciones de espacio y recursos. Cuando este es el caso, el supervisor y la persona supervisada pueden acordar un lugar que les resulte lo más cómodo y privado posible.

4

Definir cómo se realizará la supervisión

**Duración**

30 minutos

**Formato**

Reflexión individual

Manual MIS**Libro de trabajo**

Módulo 2

Actividad L

Diapositiva**Materiales:**

- Opción 2:
mosaicos de
árbol de decisión
preparados
- Cinta adhesiva

1. Anime a los participantes a tomarse un momento para reflexionar sobre los diferentes tipos de supervisión discutidos utilizando la actividad correspondiente en su libro de trabajo. Tendrán 10 minutos para esto

- *¿Cuál es su modalidad preferida de supervisión (para proporcionarla y recibirla)? ¿Es igual o diferente a lo que hacen actualmente?*
- *¿Qué tipo o combinación de tipos de supervisión creen que sería más útil para ustedes recibir y proveer?*
- *¿Qué tipo de supervisión se utiliza dentro de su organización?*

2. Invite a los participantes a compartir brevemente qué tipo de supervisión existe dentro de su organización y con qué aspecto se sienten más cómodos.

3. Opción 1: Remita a los participantes al árbol de decisiones en la sección 1.7.3 del Manual MIS. Invítelos a aplicarlo a sus propios contextos.

Opción 2: Coloque en el piso un árbol de decisiones previamente preparado (pegue cada cuadro con cinta adhesiva). Haga que los participantes recorran el árbol de decisiones basándose en su propio contexto organizacional. Luego remítalos a la sección 1.7.3 para ver el árbol de decisiones.

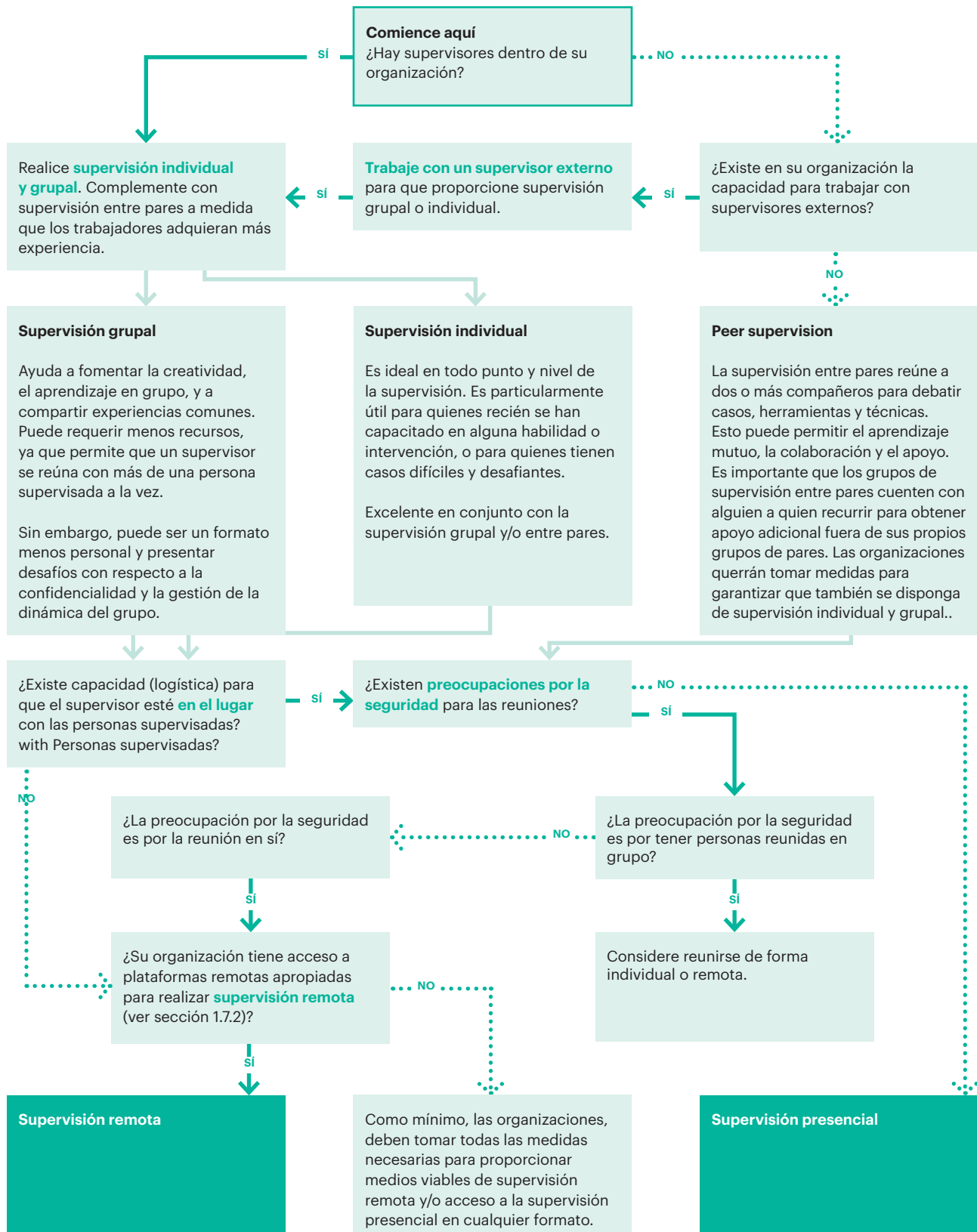
4. Invite a la reflexión.

Consideraciones para la capacitación remota:

Mostrar una diapositiva del gráfico del árbol de decisiones del Manual MIS.

Continúa en la siguiente página

Decidir el formato adecuado de supervisión



5

Grupo de trabajo sobre el modelo de aprendizaje basado en la práctica

**Duración**

45 minutos

**Formato**Grupos pequeños y
Plenaria**Manual MIS**

Sección 1.4

**Libro de trabajo**Módulo 2
Actividad V**Nota para facilitadores:**

En la sesión 2 de la capacitación se introdujo el modelo de aprendizaje basado en la práctica. Ahora que los participantes están más familiarizados con los diferentes tipos de supervisión, en grupos de trabajo se llevará a cabo una exploración más a fondo sobre cómo ponerla en práctica. Una vez que se haya llenado la plantilla, el facilitador puede resumir y recordar a los participantes que este ejercicio es un primer paso en el trabajo con el modelo de aprendizaje basado en la práctica, y que el mismo se perfeccionará a lo largo de la capacitación.

Recuerde que la intención detrás de este ejercicio es presentar el modelo, no llegar todas las respuestas. Se trata más bien de ayudar a las organizaciones a empezar a pensar en la supervisión a diferentes niveles. En algunas organizaciones ya existen estructuras como esta, y en otras es posible que no existan en lo absoluto.

1. En grupos pequeños, pida a los participantes que piensen en cómo se verá el modelo de aprendizaje basado en la práctica dentro de su propia organización. Pida a los participantes que consideren aspectos prácticos, tales como quiénes en sus programas de SMAPS podrían participar en la supervisión, cómo podría encajar la supervisión individual, grupal, entre pares, y en vivo, así como con qué frecuencia se daría la supervisión.

2. Los grupos deberán dedicar 20 minutos a completar la plantilla del modelo de aprendizaje basado en la práctica.

3. Regresando al pleno, un portavoz de cada grupo compartirá su plantilla (20 minutos).

4. Pida un voluntario que escriba los puntos en común en un rotafolio.

Consideraciones para la capacitación remota:

Complete la plantilla con los puntos en común de todos los grupos y comparta la pantalla para ayudar a aclarar cómo el modelo de aprendizaje basado puede encajar dentro de las organizaciones.

6

Cierre de la sesión 6

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Plenaria

Resumen, preguntas y respuestas, y retroalimentación

Sesión 7

Demostrar empatía, paciencia y no juzgar

Duración sugerida

2 horas 25 minutos

Objetivo de la sesión

Resaltar las habilidades clave de un supervisor eficaz

Sección correspondiente del Manual MIS

Demostrar empatía, paciencia y no juzgar, Sección 3.5.

1

Introducción

Duración

5 minutos

Formato

Plenaria

Manual MIS

Sección 3.5

1. Inicie la sesión con una descripción general utilizando los puntos de discusión a continuación.


Guion de muestra

La próxima sesión tiene la finalidad de ayudarnos a comprendernos un poco mejor a nosotros mismos y a vislumbrar cómo podríamos mejorar ciertas cualidades para fortalecer la supervisión. Estas cualidades no son iguales para todos. Las maneras en las que interactuamos y expresamos empatía diferirán dentro de nuestras comunidades y culturas. Es importante tener en cuenta que los ejercicios que haremos acá son un punto de partida y debemos adaptarlos y ajustarlos según corresponda.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

Consulte la Sección 3.5 del Manual MIS para obtener más información.

- Los supervisores deben demostrar cualidades positivas como empatía, paciencia y no juzgar en relación con las personas a quienes supervisan.
- Señales verbales y no verbales se intercambian constantemente entre personas, y es importante tenerlas en cuenta. Los supervisores pueden ejemplificar cualidades positivas a través de sus acciones y palabras.
- Esta ejemplificación puede ayudar a las personas supervisadas a aprender a aplicar estas cualidades en su práctica, y puede contribuir a su propio bienestar.



Mensaje clave

Ser capaz de demostrar estas cualidades puede resultar más fácil para algunos que para otros. Esto a veces puede resultarnos más difícil cuando nos sentimos estresados, presionados por el tiempo, o agotados. Además, a veces no hemos tenido mucho tiempo para reflexionar sobre nuestros valores, puntos de vista, y posibles prejuicios, por lo que podemos juzgar accidentalmente a nuestras personas supervisadas.

2

Preguntarnos ¿cómo estamos?

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Reflexión individual

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad M

1. Utilice el guion de muestra a continuación para presentar la siguiente actividad.

Guion de muestra

Para estar en capacidad de apoyar a los demás, es crucial estar conscientes de cómo estamos nosotros mismos y qué necesitamos en un momento dado para sentirnos apoyados. Una analogía que se usa comúnmente consiste en imaginarnos que estamos en un avión y nos dan instrucciones en caso de una emergencia: siempre debemos recordar ponernos tu propia máscara de oxígeno antes de ayudar a otros a hacerlo. Lo mismo aplica para nuestro trabajo.

Esto es algo que a menudo le decimos a los usuarios de los servicios de SMAPS y a nuestras personas supervisadas, pero quizá no siempre lo practicamos en nuestras propias vidas, a pesar de que a menudo vivimos en las mismas comunidades que aquellas personas a quienes apoyamos, y que podemos vernos afectados por los mismos tipos de factores estresantes y adversidades.

2. Invite a los participantes a tomarse 10 minutos para preguntarse “¿cómo estoy?”. Diríjalos a la actividad correspondiente en su libro de trabajo, para que puedan reflexionar sobre las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sienten hoy? ¿Qué está pasando en sus vidas? ¿En su trabajo?
- Observa cómo se sienten físicamente. ¿Hay una sensación de tranquilidad o hay tensión o estrés?

3

Ejercicio de percepción

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad N

Nota para facilitadores:

Los facilitadores tal vez deseen adaptar esta actividad a su contexto. Además, es posible que deseen dirigir a los participantes a herramientas existentes, tales como la Guía de Bienestar [Wellbeing Guide] y las Herramientas de Bienestar [Wellbeing Tools] del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional. Se pueden encontrar enlaces a esto en el Apéndice E del Manual MIS.

1. Pida a los participantes que escriban en su libro de trabajo cómo se sienten actualmente. Una vez que hayan terminado, comience el siguiente ejercicio de percepción.



Guion de muestra

Comencemos tomándonos un momento para solo respirar. En este ejercicio, no tienen que hacer nada más que escuchar las señales que les doy. Si en algún momento el ejercicio no les resulta cómodo o no les funciona, no duden en parar.

Comiencen por percibir el espacio que los rodea. (pausa)

Miren a su alrededor y observen las vistas, los olores, los sonidos, y tal vez incluso los sabores. (pausa)

No intenten cambiar nada, sólo perciban. (pausa)

Luego perciban su cuerpo. Perciban su postura, las partes de su cuerpo que tocan la silla. Primero sólo observen. (pausa) Ahora, hagan los ajustes que deseen a su postura para sentirse más cómodos. (pausa)

Tómense un momento para observar su respiración. Perciban su inhalación y exhalación, y en qué partes de su cuerpo la sienten. (pausa)

Nuevamente, no intenten cambiar nada, sólo perciban. (pausa)

Ahora inhalemos por la nariz. Perciban el aire que entra por sus fosas nasales. ¿Quizás se siente frío, o cálido? ¿Quizás les hace un poco de cosquillas? Sólo perciban. Ahora perciban cómo el aire viaja por adentro de su cuerpo y hasta sus pulmones. (pausa).

Ahora miren si la respiración puede llegar a su vientre. Perciban si su vientre se expande (pausa).

Continúen inhalando y exhalando durante los siguientes momentos. Vean si pueden hacer una pausa después de cada inhalación, y luego reducir la velocidad de la exhalación. (pausa)

Después de 1-2 minutos

Ahora comiencen a traer su conciencia de regreso a su espacio. Comiencen a percibir los sonidos y olores que les rodean. A su propio tiempo, pueden abrir los ojos (si los tenían cerrados) y percibir lo que se ve a su alrededor. Luego, perciban su cuerpo. ¿Se sienten diferentes ahora con respecto al inicio de la actividad?

2. En el pleno, invite a reflexionar sobre:

- ¿Cómo se sentían antes de la actividad? ¿Cómo se sienten ahora?

Continúa en la siguiente página

3. Invite a los participantes a compartir sus reflexiones y mencione lo siguiente:



Guion de muestra

A menudo estamos tan ocupados y enredados en nuestro día que puede ser difícil enfocarnos en nosotros mismos para ver cómo nos sentimos, tanto física como emocionalmente. Tomarnos el tiempo para sintonizarnos con nuestro entorno y nuestro cuerpo puede ayudarnos a comprender mejor cómo respondemos al estrés y cómo respondemos cuando hacemos algo para ayudar a reducirlo, como respirar de la manera en que acabamos de hacer. Continuaremos explorando esto durante esta capacitación.

Consideraciones para la capacitación remota:

Los participantes pueden optar por apagar la cámara cuando realicen esta actividad, a fin de facilitar su relajación. Recuerde a los participantes que vuelvan a encender la cámara (si estaba apagada) una vez que se haya completado el ejercicio, o pídeles que envíen un emoji para informarle que todavía están ahí.

4

Empatía



Duración

5 minutos



Formato

Plenaria y reflexión individual



Manual MIS

Sección 3.5



Libro de trabajo

Módulo 2
Actividad O



1. Diga a los participantes que ahora explorarán un poco más la empatía. Pueden utilizar el guion de muestra a continuación si les resulta útil para presentar la actividad.



Guion de muestra

Muchos de nosotros somos empáticos por naturaleza, y así es como llegamos a este trabajo. Algunos de nosotros también podemos tender a ser demasiado empáticos, y nos es necesario recordar nuestros límites (de los que hablamos anteriormente en esta capacitación) para no extendernos demasiado. Otros incluso podemos tener dificultades mostrando empatía, especialmente si nos sentimos desgastados. Quizá sentimos que el tanque de gasolina está vacío y que no hay más que dar. Seamos conscientes de que, no importa dónde nos encontremos ahora, nadie va a juzgarnos. Nadie obtiene “más puntos” por ser empático. Lo importante es que nos preguntemos y aumentemos esta conciencia de cómo estamos, y que pidamos apoyo si sentimos que el tanque de empatía se está agotando.

En su libro de trabajo, tómense un momento para indicar qué tan lleno está tu tanque de empatía. Pueden hacerlo coloreando el tanque de combustible del color que elijan, o simplemente dibujando una línea a través del mismo. Luego reflexionen sobre lo que esto significa para ustedes y para su rol de supervisor. ¿Cómo se sienten cuando les piden apoyo?

5 Nuestras criaturas

 **Duración**
45 minutos

 **Formato**
Actividad individual,
plenaria

 **Materiales**

- Suministros para manualidades
- Bolígrafo
- Papel
- Diapositivas o rotafolios preparados

Nota para facilitadores:

Explique a los participantes que el próximo ejercicio será creativo. Bríndeles un momento para procurar marcadores, bolígrafos, pinturas, arcilla, u otros materiales artesanales (incluso LEGO). Los facilitadores deberán tener una mesa provista de materiales para manualidades si realizan la capacitación de forma presencial.

El facilitador debe hacerle saber al grupo que el objetivo de la actividad no es señalar lo que podrían haber omitido o hecho mal, sino más bien señalar que, a menudo, cuando las personas son frustrantes o difíciles, esto puede deberse a que no se sienten seguras o apoyadas en sus entornos (trabajo, hogar, vida). Explorar esto es un paso importante para construir una base sólida con nuestras personas supervisadas, con quienes no siempre será fácil trabajar. La paciencia y la empatía son habilidades clave para la supervisión.

1. Pida a los participantes que comiencen tomándose 10 minutos para idear y plasmar una criatura de su elección. La criatura puede ser humana, animal, vegetal, no hay límites.
2. Después de plasmar la criatura, pida a los participantes que piensen en lo que esta criatura necesita para sentirse segura, feliz, amada y apoyada. Invite a los participantes a crear estas cosas en los entornos de sus criaturas. (10 minutos)
3. Coloque a los participantes en parejas durante 10 minutos y pídale que compartan sus criaturas, y luego que reflexionen sobre la siguiente pregunta (quizás desee ponerla en una diapositiva o en un rotafolio):
 - Imaginen que una o más cosas se quitan del entorno de su criatura. ¿Cómo se siente esto? ¿Cómo afectará esto su vida cotidiana?
4. Pida a los participantes que consideren lo siguiente:
 - Piensen en algún momento en su trabajo en el que alguien acudió a ustedes y les resultó difícil apoyarlos. Sin dar ningún detalle que permita identificar a esta persona, comparta esa situación con su compañero. Luego, túrnense para pensar en el entorno de esa persona. ¿Qué podría esta persona necesitar en su entorno para lograr el mismo sentimiento de seguridad y apoyo que tenía la criatura que ustedes crearon? ¿Creen que estas cosas estaban presentes para la persona a quienes les resultó difícil apoyar?
5. Después de reflexionar con los compañeros, regresen al pleno. Invite a la reflexión.

Consideraciones para la capacitación remota:

Si los participantes no tienen objetos de manualidades a mano, asegúreles que con papel y bolígrafo la actividad funcionará bien.

6

No juzgar

 **Duración**
45 minutos

 **Formato**
Plenaria, reflexión
individual / parejas

 **Manual MIS**
Sección 3.5

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad P

1. Pida a los participantes que revisen la sección 3.5 del Manual MIS.
2. Dedique 5 minutos a revisar las habilidades de ayuda básicas utilizadas en la sesión de la alianza en la relación de supervisión.
3. Resalte la importancia de ser consciente de las formas en que uno puede emitir juicios en la supervisión, y de cómo esto puede dañar la alianza en la relación de supervisión, utilizando el guion de muestra a continuación.

Guion de muestra

Para obtener más información, consulte la Sección 3.5 del Manual MIS.

Los supervisores pueden demostrar paciencia y no juzgar al no imponer sus puntos de vista, creencias o soluciones directamente a la persona supervisada. Esto puede ser particularmente desafiante cuando la persona supervisada revela algo que no se alinea con las opiniones o valores personales del supervisor. Si en la sesión de supervisión se revela algo que el supervisor considera perjudicial, como darle consejos incorrectos a un usuario, debe plantearse a la persona supervisada. Esto se puede hacer de una manera que no emita juicios, explorando las creencias subyacentes de la persona supervisada que están influyendo en su forma de pensar sobre el asunto. Esto es cierto para todos los enfoques de supervisión, pero particularmente en los modelos de supervisión grupal y entre pares.

4. Enime a los participantes a tomarse un momento para reflexionar sobre situaciones en las que podrían verse tentados a emitir juicios, o temas con los que podrían tener dificultades para trabajar sin juzgar. Pídales que completen la actividad adjunta en su libro de trabajo. Pueden utilizar las siguientes indicaciones de manera individual o en parejas:

Piensen en un momento en el que se dieron cuenta de que juzgaban en el trabajo. (15 minutos)

- *¿Qué sucede cuando se dan cuenta de esto? ¿Cómo se sienten? ¿Qué emociones surgen? ¿Cómo se sienten físicamente? ¿En sus pensamientos?*
- *¿Cómo afecta esta situación o tema a sus creencias o valores? ¿Cómo respondieron?*

5. Invite a los participantes a compartir con el pleno o en parejas.

6. Utilice los puntos de discusión y el guion de muestra a continuación para concluir la actividad.

Continúa en la siguiente página

! Mensaje clave

Esta puede ser la primera vez que algunos participantes piensan sobre sus prejuicios y en cómo impactan su trabajo, y puede resultar difícil para algunos admitirlo. El facilitador debe normalizar el hecho que todos tienen prejuicios y, si es necesario, estar preparado para compartir algunos ejemplos:

- una persona con puntos de vista racistas
- temas que pueden contradecir nuestros puntos de vista o valores de vida: tales como la homosexualidad, el sexo fuera del matrimonio, las personas transgénero, el trabajo sexual, el divorcio, etc.
- estado de VIH, discapacidades, adicción, etc.
- el lado opuesto de una protesta o conflicto
- el abuso
- el suicidio y las autolesiones

Guion de muestra

Ser consciente de los temas sobre los que podríamos emitir juicio es muy importante para los supervisores. Cuando somos conscientes de lo que nos sucede a lo interno y somos capaces de explorarlo y trabajar en ello a través de la reflexión, la supervisión, o el apoyo, nos será más fácil manejar las situaciones en las que nuestras personas supervisadas se enfrentan a desafíos en los cuales ellos mismos pueden estar emitiendo un juicio.

Idealmente, las personas supervisadas también deberían sentirse cómodas cuestionando al supervisor sobre sus puntos de vista y enfoques.

Esto debe hacerse de una manera que también sea empática y sin emitir juicio. Es importante que los supervisores sean capaces de manejar sus propias reacciones y que tengan cuidado de no reaccionar negativamente en estas circunstancias. Incluso si no es intencional, actuar de manera crítica puede dañar la relación de supervisión. Es importante que los supervisores sean pacientes, incluso cuando sientan que las personas a quienes supervisan tienen actitudes negativas o están tardando mucho en adquirir ciertas habilidades, o cuando tal vez no reconocen una solución que el supervisor considera más útil. Los supervisores pueden aprovechar estos desafíos como oportunidades de aprendizaje para promover el sentido de empoderamiento, la autoeficacia y la competencia de las personas

Continúa en la siguiente página

a quienes supervisan, al buscar posibles soluciones o formas de avanzar juntos.



Puntos de discusión

Los supervisores pueden utilizar su propia experiencia en SMAPS para ayudar a guiar a las personas supervisadas y demostrar empatía y autenticidad. A continuación, se muestran algunos ejemplos de puntos de discusión que se pueden utilizar en la supervisión.

- *Lo que estás describiendo puede ser un tema muy difícil para muchas personas. Parece que no estás de acuerdo con la forma en que X está haciendo las cosas, y me pregunto si esto es algo que deberíamos explorar un poco más en nuestra sesión.*
- *Me pregunto si hay algo sobre la capacitación que tuvimos a principios de mes que pueda ayudarte en este caso.*
- *Una vez estaba en una sesión con un usuario y me hallé teniendo reacciones negativas a lo que me decía. Me pregunto si esto te ha pasado en tus sesiones.*

Los juegos de roles también son fundamentales para ayudar a afrontar situaciones difíciles.



¡Atención!

Si el supervisor se da cuenta de que está sucediendo algo poco ético o ilegal, debe procurar responder de manera tranquila y no reactiva. Debe comunicar claramente a la persona supervisada sus responsabilidades en cuanto a reportar el asunto y tomar las medidas necesarias para hacerlo.

Es útil que los supervisores sean conscientes de las estrategias que pueden utilizar para su propia regulación emocional (calmarse a sí mismos o manejar los sentimientos difíciles que surgen). Luego, pueden utilizar estas técnicas para sentirse más centrados cuando notan que tienen fuertes reacciones emocionales hacia una persona supervisada o hacia algo que se está discutiendo. Las actividades para centrarse aumentan la sensación de presencia y conciencia de una persona en el “aquí y ahora”.

7

Manejando nuestras propias reacciones y factores estresantes

Duración

 30 minutos

Formato

 Plenaria, Opcional
grupos pequeños

1. Invite a los participantes a compartir lo que les funciona mejor cuando notan fuertes reacciones emocionales hacia una persona supervisada o un tema. Recuérdeles que es normal que surjan reacciones, y que lo importante es que se sientan cómodos regulando sus propias emociones.

Ejemplos a destacar si no se mencionan:

- respiración profunda
- centrarse en sonidos, imágenes y sensaciones
- introducir una sensación sobre la cual concentrarse, por ejemplo, el olor de una fruta cítrica o el sabor de una bebida fría o caliente
- ajustar la postura para sentirse más relajado y liberar tensión
- contar lentamente hasta 10

2. En plenaria o en parejas, durante 5 minutos, discutan cómo los participantes podrían recordar usar habilidades de afrontamiento en el momento en que sienten que surgen emociones difíciles.

3. Invite a los participantes a hacer una lista de 5 estrategias que pueden usar cuando se encuentren en una situación estresante, y a colocarla en algún lugar.

4. Antes de cerrar la actividad, recuerde a los participantes que recibir su propia supervisión puede ser una forma muy útil de comprender sus reacciones y de aprender nuevas formas de manejarlas.

8

Cierre de la sesión 7

Duración

 10 minutos

Formato

 Plenaria

Retroalimentación, preguntas y respuestas.

Sesión 8

Manejando la angustia y el riesgo dentro de la supervisión

Duración sugerida

2 horas 40 minutos

Objetivo de la sesión

Ayudar a los supervisores a manejar situaciones en las que las personas a quienes supervisan se encuentran angustiadas. Si están capacitados en prevención del suicidio, explorar el papel de la supervisión en la gestión de riesgos.

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.6

1

Manejo del estrés en la supervisión

Duración

1 hora

Formato

Plenaria, grupo pequeño, juego de roles



Manual MIS

Sección 3. 6



Materiales

- Escenarios 1-4 (ver Apéndice 3) impresos y distribuidos el día anterior

Nota para facilitadores:

Enfatice a los participantes que, a pesar del rol de apoyo que desempeña la supervisión en la promoción de la salud mental y el bienestar, todavía habrá situaciones en las que la persona a quien supervisan se sentirá angustiada. Esto puede suceder durante las sesiones de supervisión o fuera de ellas, lo que provocaría una intervención. La supervisión nunca sustituye a la terapia. Sin embargo, los supervisores deben estar preparados para cuando esto suceda y ser conscientes de que su capacidad para demostrar empatía, paciencia, y no juzgar mientras la persona supervisada está angustiada será una herramienta invaluable.

Las siguientes actividades incluyen juegos de roles para ayudar a brindar apoyo a alguien que sufre de angustia; por lo tanto, los escenarios imitan situaciones angustiosas y brindan la oportunidad de experimentar habilidades básicas de ayuda de primera mano. Se debe alentar a los participantes a que hagan

Continúa en la siguiente página

los escenarios lo más realistas posible para el juego de roles, y que estos no sean demasiado difíciles, dramáticos, o asociados a sus propias experiencias personales. Deberán calmarse o intensificarse dependiendo de su respuesta real al apoyo que están recibiendo. Los facilitadores deben prestar especial atención en caso de que algún participante se sienta perturbado por el juego de roles, ya que estos a veces pueden sentirse muy similares a las experiencias reales. Los participantes deben estar preparados desde el día anterior para este juego de roles, y se les deberá dar la oportunidad de revisar los escenarios con anticipación. Es posible que sea necesario cambiar los escenarios si uno parece demasiado cercano a la realidad actual, ya que muchos participantes trabajan en condiciones adversas.

Los grupos deberán tomar recesos según sea necesario, y es posible que los participantes deseen desarrollar algún tipo de indicador no verbal o palabra clave para sugerir un receso para ellos mismos o para otros, a fin de que les resulte más cómodo sugerirlo. Los facilitadores deberán respetar esta solicitud en todo momento y hacer lo que puedan para garantizar un entorno de aprendizaje seguro y de apoyo.

1. Inicie la sesión diciéndole a los participantes que ahora explorarán cómo manejar la angustia. Si aún no lo han hecho, escojan una palabra (como “sándwich”, por ejemplo) o un indicador no verbal que cualquier participante pueda utilizar para pedir un receso para sí mismo o para otros participantes.

2. Invite a los participantes a compartir brevemente (10 minutos) ejemplos de un momento en el que una persona supervisada(s) estuvo muy angustiada, preguntando lo siguiente:

- ¿Qué ocurrió y cómo notaron las señales de angustia?
- Como supervisores, ¿cómo se sintieron al responder a esto?

3. Pregunte a los participantes cuáles pueden ser las razones detrás de la angustia, enfatizando los puntos de discusión a continuación:



Puntos de discusión

La supervisión que brinda apoyo puede desempeñar un papel clave en la promoción del bienestar de los profesionales de SMAPS.¹

- Como forma de apoyo organizacional, se ha demostrado que la supervisión que brinda apoyo disminuye las tasas de desgaste, traumatización indirecta, depresión, y ansiedad entre quienes la reciben.^{2, 3, 4}

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- Datos preliminares del MIS la asocian con reducciones en el estrés traumático secundario y el desgaste, además de ayudar a satisfacer la necesidad de recibir apoyo emocional.¹
- Como supervisores, se encontrarán con personas supervisadas que están angustiadas, tanto dentro como fuera de las sesiones. Es importante que puedan responder de manera empática, solidaria, y sin juzgar.

4. Invite a los participantes a formar grupos pequeños. Utilizando la sección 3.6 del Manual MIS, pídales que dediquen 10 minutos a revisar la sección “Consejos para relacionarse con alguien que sufre de angustia”. Enfatice que es natural que las personas tengan emociones fuertes y, como supervisores, pueden ayudar creando un espacio tranquilo y de apoyo.

5. Solicite un voluntario de cada grupo. Llévelos a un salón separado (o salón virtual paralelo –breakout room– si están en línea). Dígales que interpretarán el papel de alguien que está muy angustiado. Asígneles uno de los escenarios que se encuentran en el Apéndice 3 de este manual de capacitación. Sus compañeros de grupo se turnarán para ayudarlos a manejar su angustia. Deberán ser igualmente realistas sobre lo que es útil y lo que no lo es a la hora de calmarse o intensificarse.

6. Regresen a los grupos y explique que sus miembros se turnarán para aplicar los consejos que se revisaron recientemente, así como otras habilidades de ayuda, para tratar de apoyar a la persona angustiada.

7. Cada participante del grupo tendrá aproximadamente un minuto para probar una técnica, si no tiene éxito o se atasca, el turno pasará al siguiente participante.

8. Después de aproximadamente 10 minutos, o una vez que todos hayan tenido la oportunidad de brindar apoyo, finalice el juego de roles y regresen al pleno.

9. Invite a los participantes a dar su opinión, prestando especial atención a las “personas angustiadas”, pidiéndoles su opinión sobre lo que funcionó bien y lo que no tan bien.

10. Dé tiempo para preguntas y reflexiones.

11. Cierre la actividad enfatizando la importancia de la supervisión en la capacidad de brindar apoyo.

Continúa en la siguiente página

- 1 N. Abujaber, F. Vallières, K.A. McBride, G. Sheaf, P.T. Blum, N. Wiedemann, Á. Travers
Examining the evidence for best practice guidelines in supportive supervision of lay health
care providers in humanitarian emergencies: a systematic scoping review
J. Global Health, 12 (2022)
2. K. Aldamman, T. Tamrakar, C. Dinesen, N. Wiedemann, J. Murphy, M. Hansen, et al.
Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance
of organisational support
Eur. J. Psychotraumatol., 10 (1) (2019), Article 1694811
pmid:31839900
- 3 D. Edwards, P. Burnard, B. Hannigan, L. Cooper, J. Adams, T. Juggessur, et al.
Clinical supervision and burnout: the influence of clinical supervision for community mental
health nurses
J. Clin. Nurs., 15 (8) (2006), pp. 1007-1015
- 4 H.K. Knudsen, L.J. Ducharme, P.M. Roman
Clinical supervision, emotional exhaustion, and turnover intention: a study of substance abuse
treatment counselors in the Clinical Trials Network of the National Institute on Drug Abuse
J. Subst. Abuse Treat., 35 (4) (2008), pp. 387-395

2

Manejo del suicidio y el riesgo en la supervisión

! ¡Atención!

No se recomienda utilizar esta sección a menos que los participantes hayan recibido capacitación en prevención del suicidio que incluya identificación y gestión de riesgos. Consulte el Apéndice E del Manual MIS para obtener recursos adicionales sobre el manejo del suicidio y el riesgo.

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Antecedentes

 **Manual MIS**
Sección 3.6

Nota para facilitadores:

Esta sesión no reemplaza una capacitación completa sobre el manejo del suicidio. Las directrices contenidas acá tampoco reemplazan ningún protocolo organizacional. La sección 3.6 del Manual MIS contiene recursos adicionales para ayudarle a manejar la angustia emocional dentro de sus sesiones, pero esto tampoco es para reemplazar la necesidad de que los supervisores reciban capacitación sobre protocolos organizacionales en gestión de riesgos y de que sean conscientes de qué hacer en situaciones de crisis.

Esta sesión tiene dos objetivos:

1. Apoyar a las personas supervisadas en la gestión del riesgo cuando brindan apoyo a usuarios de servicios de SMAPS
2. Gestionar el riesgo potencial propio de la persona supervisada

Es importante tener en cuenta que esta parte de la capacitación puede resultar emocionalmente difícil para algunos participantes. El facilitador debe ser consciente de esto e invitar a los participantes a avisarle cuando necesiten un descanso. Es recomendable idear una palabra clave o señal no verbal para sugerir un receso, de manera que a los participantes les resulte más fácil solicitarlo para sí mismos o para los demás. Los facilitadores deben permanecer atentos a esta señal durante toda la sesión.

Esta sesión no incluye orientación sobre evaluación y gestión de riesgos, tal como la planificación de la protección. Sino que sirve como sesión general para explorar el suicidio y el riesgo dentro de las sesiones de supervisión. Es un requisito previo para esta sesión que los participantes hayan recibido capacitación en identificación y gestión de riesgos.

3

Hablando sobre el riesgo

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños
/ plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.6

1. Proporcione antecedentes a los participantes utilizando los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

- Es esencial que supervisores y personas supervisadas sean capaces de identificar y responder al riesgo, y que no esperen hasta que ocurra una crisis para capacitarse y conocer los protocolos organizacionales.
- El riesgo puede identificarse en los usuarios de los servicios de SMAPS o en las propias personas supervisadas.
- La supervisión que brinda apoyo juega un papel importante en la promoción del bienestar de los profesionales de SMAPS. A pesar de esto, habrá ocasiones en las que la persona a quien supervisan experimente angustia y pueda correr el riesgo de hacerse daño a sí misma o a otros.
- Las personas supervisadas también apoyarán a los usuarios de los servicios que se encuentren sufriendo de angustia y que corran riesgo de suicidio y daño a sí mismos o a otros. Es importante que los supervisores se sientan seguros abordando esto y que apoyen a las personas a quienes supervisan durante este proceso.
- En muchos contextos, el suicidio está estigmatizado. Este no es motivo para no integrar la prevención del suicidio y la gestión del riesgo en las organizaciones y en la SMAPS.
- La supervisión nunca reemplaza la terapia o el tratamiento de salud mental. Es importante conocer las vías de derivación de casos que su organización haya establecido para el personal y los voluntarios.

2. Divida a los participantes en grupos pequeños y pídeles que reflexionen sobre lo siguiente durante 15 minutos:

- *¿Alguna vez han necesitado apoyar a alguien que estaba en riesgo de suicidio?*
- *¿Cuáles fueron los pasos que dieron?*
- *¿Se sintieron preparados para manejar la situación?*

3. Regresen al pleno y solicite voluntarios para compartir su experiencia.

4

Factores de riesgo y de protección

 Duración

20 minutos

 Formato

Plenaria, grupos pequeños

 Manual MIS

Sección 3.6

 Materiales

- Rotafolio
- preparado
- Casos de estudio
- Bolígrafos

1. Introduzca los factores de riesgo y de protección utilizando los puntos de discusión a continuación. Diga a los participantes que estos factores siempre serán únicos para cada individuo y que, en las sesiones de supervisión, puede ser útil que conozcan aquellos generales.

**Puntos de discusión***

Los factores de protección son características y factores que hacen que una persona sea menos propensa a considerar o intentar suicidarse. Varían entre individuos y culturas. Es importante que las personas supervisadas identifiquen, junto con aquellos a quienes apoyan, los factores de protección que contribuyen a mantenerlos seguros.

Los factores de riesgo son características y factores que pueden aumentar la probabilidad de que alguien intente suicidarse. También varían entre personas, culturas y contextos. Por lo tanto, como parte de los esfuerzos de preparación, es importante discutir con los miembros de la comunidad qué factores de riesgo podrían ser relevantes en el contexto específico, y si se ha realizado una evaluación local o nacional de los factores de riesgo para comprender qué grupos podrían ser más vulnerables.

Las señales de advertencia son acciones o comportamientos que ponen a las personas en riesgo inmediato de autolesión o suicidio. A nivel individual, un historial previo de intentos de suicidio es el mayor factor de riesgo de autolesión o suicidio.

2. En grupos pequeños, pida a los participantes que tomen un rotafolio y hagan dos listas: una para los factores de riesgo y otra para los factores de protección en materia de suicidio. Dé a los grupos 10 minutos para que propongan tantos factores como puedan en cada columna.

3. Invite a los grupos a compartir sus listas, agregando únicamente los elementos que aún no se hayan mencionado.

4. Pida a los participantes que busquen la tabla de riesgos en la sección 3.6 del Manual MIS y la revisen durante 5 minutos. Pregúnteles si han omitido algo de sus listas, y si tienen alguna pregunta o necesitan aclaraciones.

5. Concluya la sesión enfatizando que en general es útil ser consciente de los factores de riesgo y de protección, y saber que estos siempre serán

*Reproducido con autorización de la Guía de prevención del suicidio [Suicide Prevention Guide] del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional. Disponible en: https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/08/suicide_prevention.pdf

únicos para cada persona. Explorar estos factores puede ser clave para la comprensión de los niveles de riesgo de las personas supervisadas y de los usuarios de los servicios de SMAPS a quienes estas apoyan.

5

Respondiendo al riesgo durante de la supervisión



Duración

45 minutos



Formato

Plenaria, grupos pequeños



Manual MIS

Sección 3.6



Materiales

- Rotafolio preparado o diapositiva con los niveles de riesgo.
- Casos de estudio

1. Inicie la actividad enfatizando que es fundamental conocer los protocolos organizacionales en caso de una situación urgente, y saber con antelación qué hacer en casos de emergencia o riesgo inminente. Recuérdeles que esta sesión de capacitación no constituye una capacitación completa sobre prevención del suicidio.

2. Repase la forma de pedir un receso y, si aún no lo han hecho, pida a los participantes que propongan una palabra o una señal no verbal para pedir un receso para ellos mismos o para los demás.

3. Divida a los participantes en 4 grupos. Entregue a cada grupo un caso de estudio (ver Apéndice 3). Todos los casos de estudio deberían haber sido compartidos con los participantes el día anterior, pero ahora tendrán uno específico para cada grupo.

4. Dé a cada grupo 20 minutos para leer su caso de estudio y determinar el nivel de riesgo (de ser posible) y las medidas apropiadas a tomar para gestionarlo. Podrán utilizar la sección 3.6 del Manual MIS como referencia. Los niveles de riesgo deberán escribirse en un rotafolio o diapositiva: Emergencia / Inminente / Riesgo.

5. Regrese al pleno y pida a cada grupo que se tome 5 minutos para presentar su caso y las acciones propuestas.

6. Invite a los participantes a hacer preguntas aclaratorias y dar su opinión sobre las soluciones propuestas.

7. El facilitador debe confirmar que la solución propuesta coincide con el nivel de riesgo. Cabe señalar que el nivel de riesgo y las acciones se deben basar únicamente en la información proporcionada en el caso de estudio, por lo que puede haber diferentes interpretaciones.

Caso de estudio A: Riesgo por pensamientos suicidas sin plan ni medios para materializarlos. Factor de protección: religión. Acciones: Continuar brindando apoyo psicosocial y dar seguimiento a los pensamientos suicidas, crear un plan de protección, activar apoyos para la persona, remitir el caso a un especialista cuando sea posible.

Continúa en la siguiente página

Caso de estudio B: Nivel de riesgo desconocido; se necesita más información sobre el niño y sus cuidadores. Solicitar una reunión con el niño y sus acudientes y explora más a fondo. Conectar a la familia con apoyos adicionales según corresponda.

Caso de estudio C: De Riesgo a Inminente debido a un intento previo y a factores de riesgo / señales de advertencia, como sentimientos de desesperanza y regalar posesiones. Acciones: Programar una cita de seguimiento en menos de 24 horas para realizar una evaluación de riesgos que permita determinar el nivel actual de riesgo y responder en consecuencia.

Caso de estudio D: Emergencia, porque la persona ha tomado pastillas y expresa que ya no desea vivir. Mantenerse en línea con la persona y seguir el protocolo organizacional para conectarse con los servicios de emergencia. Una vez estabilizada, continuar brindando apoyo según corresponda.

8. Concluya la sesión alentando a los participantes a seguir aprendiendo sobre la prevención del suicidio y la gestión de riesgos, y a aprovechar su propia supervisión para su crecimiento y desarrollo, al igual que como apoyo en el manejo de situaciones difíciles.

Sesión 9

Preparándose para la supervisión

Duración sugerida

1 hora 45 minutos

Objetivo de la sesión

Saber cómo prepararse para las sesiones de supervisión a nivel organizacional e individual

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 2

1

¿Quién, qué, cuándo, dónde, cómo?



Duración

5 minutos



Formato

Plenaria



Diapositiva



Manual MIS

Sección 2



Materiales

- Rotafolio preparado

1. Recuerde a los participantes que prepararse para la supervisión es más que reservar un espacio y una hora para llevar a cabo la sesión (¡aunque eso también es importante!).

2. En un rotafolio o diapositiva, presente la siguiente lista de verificación:

- Descripciones de trabajo claras
- Logística
- Acuerdo de supervisión
- Preguntarme “¿cómo estoy?”
- Definir la agenda
- Flexibilidad

3. Revise la lista de verificación e informe a los participantes que juntos repasarán cada punto, enfocándose en las áreas que aún no se han explorado.

2

Descripciones de trabajo claras

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

1. Recuerde a los participantes que tanto supervisores como personas supervisadas (además de todos los miembros del equipo) deben contar con descripciones de trabajo que describan claramente sus responsabilidades y roles.

2. Pida a los participantes que compartan sus perspectivas sobre las siguientes preguntas de reflexión:

- *¿Por qué es importante tener expectativas claras?*
- *¿Qué debe hacer un supervisor si también es el gerente de línea de la persona supervisada? ¿Cómo pueden crear una distinción entre sus dos roles?*

Mensaje clave

Es común que los supervisores tengan roles duales, lo que significa que tienen otras responsabilidades además de su rol como supervisor. Al comienzo de la supervisión se deben aclarar las expectativas sobre qué es la supervisión versus qué es la línea gerencial. Tanto la persona supervisada como el supervisor deben comprender la distinción y, en la medida de lo posible, intentar separar los dos roles en sus conversaciones.

3. Lestine varios minutos para debatir. Resuma los puntos centrales de discusión y consulte la lista de consejos para supervisores que también son gerentes de línea.



Puntos de discusión

Consejos para supervisores que también son gerentes de línea:

- Discuta el rol dual desde el inicio del contacto con la persona a quien supervisan y dé espacio para sus inquietudes.
- Acuerde límites claros dentro de la sesión de supervisión en torno a lo que se cubrirá y lo que no.
- Sea consciente de las dinámicas de poder.
- Si surgen tareas administrativas durante la sesión, reserve tiempo

Continúa en la siguiente página

al final de la misma para programar una reunión de seguimiento.

- Siempre que sea posible, intente realizar reuniones separadas para las funciones “de apoyo” y las “administrativas”.

3

Logística



Duración

20 minutos



Formato

Grupos pequeños y plenaria



Manual MIS

Sección 2

1. Esta actividad comenzará a explorar la logística que debe implementarse para la supervisión. Divida a los participantes en grupos pequeños y anímelos a tomarse 15 minutos para discutir lo siguiente:

- *¿Quién participará en sus sesiones de supervisión? ¿Qué tipo de sesiones serán (presenciales o remotas, e individuales, grupales, entre pares o en vivo)? ¿Cuándo se encontrarán? ¿Dónde se encontrarán?*
- *Teniendo todo esto en cuenta, ¿qué preocupaciones logísticas podrían tener? ¿Qué oportunidades existen que se puedan aprovechar en materia logística?*

2. Después de 15 minutos, regresen al pleno y tómense 5 minutos para compartir. Si se comparten inquietudes importantes, el facilitador debe motivar al grupo a sugerir posibles soluciones (usando preguntas de “rebote” si corresponde); alternatively, si las inquietudes planteadas son considerables y requieren un cambio organizacional, el facilitador debe tomar nota de ellas y dedicar más tiempo a hablar sobre estas al discutir las consideraciones de implementación durante la capacitación o durante las sesiones de apoyo posteriores a la capacitación.

4

El acuerdo de supervisión

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.9 and 2

Nota para facilitadores:

Este tema se cubrió en la sesión 3, pero repáselo rápidamente con los participantes.

1. Recuerde a los participantes que puede ser útil mantener un acuerdo de supervisión para todas las partes (organizaciones, supervisores y personas supervisadas), a fin de establecer ciertos detalles para la supervisión.
2. En el pleno, pida a los participantes retroalimentación sobre lo siguiente:
 - *¿Cuáles son los factores importantes que deben mencionarse en el acuerdo de supervisión?*
3. Enfatice los puntos de discusión a continuación:

**Puntos de discusión**

- a. Frecuencia, ubicación, duración y límites de la supervisión.
- b. Metas y expectativas personales de la supervisión acordadas entre supervisor y la persona supervisada.
- c. Mecanismos dentro de la organización para plantear inquietudes, incluida la forma en que los gerentes de línea participan en el proceso.
- d. Con quién deben hablar las personas supervisadas (por ejemplo, gerente de línea, gerente de filial o recursos humanos) si están teniendo problemas en de la supervisión o con su supervisor.

5

Preguntarnos “¿cómo estamos?”

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

1. El facilitador presentará la sesión utilizando el siguiente guion de muestra como referencia.

 Guion de muestra

El trabajo que realizamos es desafiante y puede exponernos a innumerables historias, situaciones, imágenes, y experiencias que pueden impactarnos y, en ocasiones, incluso angustiarnos. Además de eso, a menudo manejamos cargas de trabajo que a veces pueden agotarnos (contextos de emergencia). Muchos de nosotros consideramos que nuestro trabajo es increíblemente gratificante, a pesar de los desafíos. Aun así, es importante que nos preguntemos “¿cómo estamos?” antes de reunirnos con nuestras personas supervisadas, como una forma de observar nuestro propio bienestar y estar completamente presentes para ellos y para nosotros mismos.

2. Abra la discusión en el pleno si los puntos de discusión no resultan demasiado repetitivos de sesiones anteriores. Pida a los participantes que se tomen unos momentos para reflexionar sobre lo siguiente:

- *¿Cómo se las arreglan cuando se sienten abrumados, distraídos o demasiado presionados?*
- *¿Cuáles son algunas de las medidas preventivas que utilizan para mantener su propia resiliencia?*
- *¿Hay algo con lo que podrían pedirle apoyo a su organización?*

6

Definir la agenda

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS:**
Sección 1.6 and 3.11

1. El facilitador puede utilizar el siguiente guion de muestra para hablar sobre la importancia de definir la agenda y hacerle saber a los participantes que tendrán la oportunidad de practicar el desarrollo de agendas más adelante en la capacitación

Guion de muestra

Definir una agenda tentativa para la sesión es una buena forma de prepararnos. Nos tomaremos más tiempo para abordar esto en la próxima actividad, y ustedes tendrán la oportunidad de planificar algunas sesiones. De todas formas, es conveniente tener una idea de cómo esperamos estructurar nuestras sesiones de supervisión. Esto puede comenzar con un repaso más informal, sobre los casos o situaciones urgentes, luego con presentaciones de casos, juegos de roles u otras actividades, y finalmente con tiempo para el cierre y los siguientes pasos. Es importante señalar que la agenda debe establecerse de forma colaborativa y ser flexible para adaptarse a necesidades apremiantes.

Habrà una oportunidad para crear agendas para las sesiones de supervisión en las próximas sesiones de esta capacitación.

Puede que ustedes vengan con un plan, ¡pero no se sorprendan si este se descarrila por completo! Ser supervisor requiere bastante paciencia y flexibilidad. Es posible que llegue un día en el que las personas a quienes supervisan no se presenten o lleguen todos tarde. Alguien podría tener una situación urgente con un usuario y pueden terminar dedicando toda la sesión a ese tema. Es posible que todas las conexiones a Internet se caigan, o que el salón que reservaron para su sesión ya no esté disponible. Puede ser útil tener siempre un plan de respaldo en caso de que las cosas no salgan según lo planeado. También es importante señalar que la supervisión es un espacio para ejemplificar el establecimiento de límites claros, y esto incluye que otros rindan cuentas por su participación.

7

Flexibilidad



Duración

20 minutos



Formato

Plenaria



Materiales

- Ladrillos de LEGO
- Papel
- Marcadores

Nota para facilitadores:

Se puede realizar la siguiente actividad para ilustrar los sentimientos asociados con que las cosas no salgan según lo planeado. Si no hay ladrillos LEGO disponibles, los participantes pueden hacer dibujos u otras adaptaciones creativas.

1. Entréguele a cada participante un puñado de ladrillos de LEGO y pídale que construyan algo durante 5 minutos.
2. Pida a los participantes que se muevan un espacio hacia la derecha y deles 2 minutos para adaptar o modificar la creación o dejarla como está.
3. Pida a los participantes que regresen a su puesto original.
4. Invite a los participantes a tomarse 2 minutos para examinar sus creaciones que fueron modificadas y reflexionar sobre lo que significa que otros modifiquen sus planes y trabajos.
5. Invite a los participantes a compartir en el pleno.
6. Dedique 10 minutos a discutir la flexibilidad en la supervisión y por qué es tan importante. Haga la siguiente pregunta para abrir la discusión:
 - ¿Alguien tiene algún ejemplo, proveniente de su propio trabajo, en el que haya tenido un plan, pero luego haya tenido que mostrar flexibilidad? ¿Cómo manejaron la situación?

Consideración para la capacitación remota

Si se hace de forma remota, hagan solo el número 6.

8

Cierre de la sesión 9



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria

Resumen de los aprendizajes clave, preguntas y respuestas, retroalimentación

Sesión 10

Cómo estructurar las sesiones de supervisión

Duración sugerida

1 hora 10 minutos

Objetivo de la sesión

Aumentar la confianza en la estructuración de sesiones y actividades de supervisión, y en el establecimiento de agendas de forma colaborativa

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.12

1

La sesión de supervisión

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.12

 **Materiales**
- Rotafolios
preparados

1. Explique que la configuración de una sesión de supervisión variará según el formato (presencial o remoto) y si se trata de una sesión individual, grupal, entre pares o en vivo.

2. Pregunte a los participantes qué diferencias de configuración creen que habrá entre la supervisión individual, grupal, y entre pares.

3. Tenga un rotafolio preparado previamente con los encabezados “individual”, “grupal” y “entre pares”, y solicite un voluntario para anotar las respuestas de los participantes.

Examine los puntos de discusión en el cuadro adjunto y resalte todo lo que no haya sido mencionado por los participantes.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

Supervisión individual

- Suele durar aproximadamente una hora.
- Entre supervisor y persona supervisada. Se puede incluir intérprete
- Configuración física recomendada: uno frente al otro, sin barreras (según la cultura), permitiendo un lenguaje corporal sincero y contacto visual.
- Espacio privado y confidencial (en la medida de lo posible)

Supervisión grupal y entre pares

- Suele durar aproximadamente 1 hora 30 minutos.
- Entre supervisor y personas supervisadas (5-6 idealmente). Se puede incluir un intérprete. Cuando es entre pares, el supervisor no está incluido.
- Configuración física recomendada: uno frente al otro, sin barreras (según la cultura), permitiendo un lenguaje corporal sincero y contacto visual entre los participantes.
- Espacio privado y confidencial (en la medida de lo posible)

4. Dividiéndose en grupos pequeños, pida a los participantes que reflexionen sobre las siguientes preguntas, las cuales también deberán estar escritas en un rotafolio o diapositiva:

- *¿Cuáles son algunas actividades potenciales que se pueden realizar en las sesiones de supervisión?*
- *¿Qué han hecho en el pasado que haya resultado eficaz cuando recibieron su propia supervisión, o que crean que ha funcionado bien con las personas a quienes supervisan?*
- *Si no han supervisado antes, consideren, desde su trabajo como trabajadores de SMAPS, ¿qué podría funcionar bien?*

5. Solicite un voluntario que continúe escribiendo las respuestas usando el

Continúa en la siguiente página

mismo rotafolio

Si no se mencionan, el facilitador puede incluir:

- Juegos de rol
- Presentaciones de casos
- Actividades de autocuidado
- Laboratorios de habilidades
- Presentaciones de invitados sobre temas específicos.
- Revisión de artículos de revista/blog que aborde un tema similar, o una nueva investigación/enfoque.
- Presentaciones de actividades o ejemplos de situaciones desafiantes.

Consideraciones para la capacitación remota:

Usando un documento de Word con encabezados para “individual”, “grupal” y “entre pares”, cree una lista para cada uno según las respuestas de los participantes y comparta la pantalla. Para generar una lluvia de ideas grupal sobre el mismo documento.

2 Setting an agenda

 **Duración**
40 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.11

Nota para facilitadores:

Explique a los participantes que, como supervisores, es posible que tengan objetivos en mente para las sesiones de supervisión, pero que también es importante crear la agenda conjuntamente con la(s) persona(s) a quien supervisarán. Esto es esencial para garantizar que sus objetivos coincidan con los de las personas supervisadas.

1. Divida a los participantes en cuatro grupos y pídale que creen ejemplos agendas para lo siguiente:

- Sesión de supervisión individual con una nueva persona (primera sesión)
- Sesión de supervisión grupal con personas que llevan más de un año trabajando juntos
- Sesión de supervisión entre pares para ustedes y sus colegas que también ofrecen supervisión.

Continúa en la siguiente página

2. Pida a cada grupo que tenga sus agendas por escrito para poder compartirlas.
3. Después de 20 minutos, regresen al pleno. Pida a cada grupo que comparta una copia escrita de sus agendas con los demás grupos para que todos puedan tenerlas como parte de su caja de herramientas.
4. Cierre la actividad haciendo la siguiente pregunta y utilizando los puntos de discusión a continuación para enfatizar los puntos clave:
 - *¿Cuáles son algunas situaciones que se les ocurren que podrían hacerles desviarse de sus agendas?*



Puntos de discusión

Asegúrese de que se mencione lo siguiente:

- Situación de alto riesgo o urgencia
- Las personas supervisadas expresan preferencia por centrarse en otra cosa.
- Darse cuenta de que la competencia o habilidad básica puede necesitar más instrucciones o tiempo para un juego de roles.
- Razones prácticas/logísticas – corte de internet en sesiones remotas
- La persona supervisada rompe a llorar, se enoja, o tiene emociones fuertes.

3

Cierre de la sesión 10



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria, preguntas y respuestas

Retroalimentación, preguntas y respuestas.

Sesión 11

Facilitación eficaz

Duración sugerida

4 horas

Objetivo de la sesión

Aprender habilidades de facilitación para la supervisión

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.8

1

Introducción to facilitation

Duración

5 minutos

Formato

Plenaria

Manual MIS

Sección 3.8

1. Comenzar enfatizando lo siguiente: la facilitación efectiva es clave para una supervisión que brinda apoyo exitosa. Las habilidades de facilitación se utilizan en todos los tipos de supervisión. La facilitación fomenta el aprendizaje y la colaboración mediante:

- la construcción de una base de confianza sólida
- el fomento de un ambiente de apoyo
- la ejemplificación de habilidades clave
- el establecimiento de límites apropiados
- el alentar a los participantes.

Es importante pensar en qué aspecto tiene una buena facilitación en cada contexto. Lo que funciona en un contexto o en una sesión puede no funcionar en otro.

2 Reflexionando sobre la facilitación

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños/
parejas

 **Manual MIS**
Sección 3.8

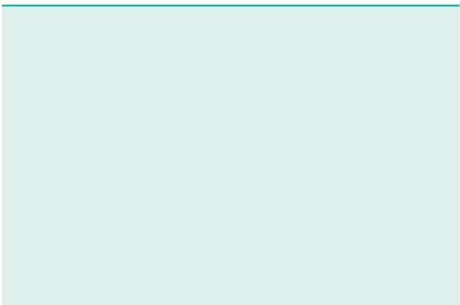
 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad Q

 **Materiales**
- Rotafolio preparado

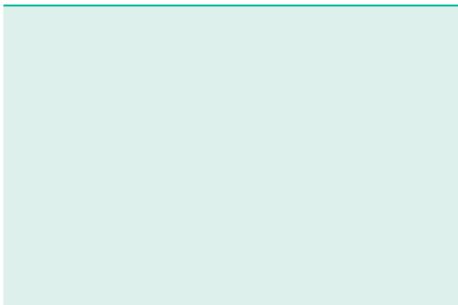
1. En parejas, dé a los participantes 15 minutos para pensar en qué aspecto tiene una buena facilitación en su contexto, siguiendo las preguntas de reflexión que se presentan a continuación y utilizando la actividad correspondiente en el libro de trabajo de los participantes o en un rotafolio preparado.

- *Pensando en ejemplos de supervisión o capacitación que hayan recibido: ¿Qué cualidades de los facilitadores les han servido de apoyo en el pasado, y cuáles les han parecido que nos les han servido?*
- *¿Cómo les hizo sentir una buena facilitación? ¿Cómo les hizo sentir una facilitación menos efectiva?*
- *¿Qué habilidades o cualidades les gustaría aprender o desarrollar más?*

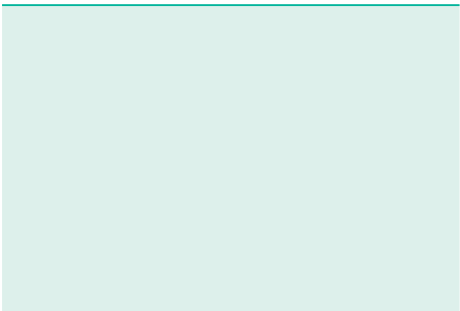
Cualidades efectivas de facilitación:



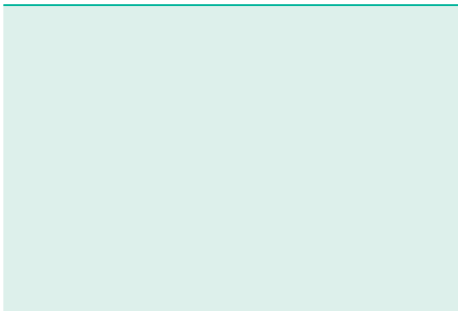
Cualidades menos efectivas de facilitación:



Cómo me hizo sentir:



Cómo me hizo sentir:



2. Después de 15 minutos, vuelva a reunir al grupo. Pida a un voluntario que anote las respuestas en un rotafolio.

3. Después de que los participantes hayan compartido, el facilitador puede tomarse 10 minutos para resaltar los siguientes puntos, si aún no se han mencionado.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

Consejos para una facilitación positiva

Para más información, consulte la sección 3.10 del Manual MIS.

Esté preparado para las sesiones de supervisión. Tenga una agenda lista, sea flexible, y anime a las personas supervisadas a ayudar a dar forma a las sesiones.

- Acuerde las reglas básicas con las personas supervisadas, incluida la confidencialidad y sus límites.
- Dedique tiempo a discutir cómo proporcionar retroalimentación.
- Verifique sus propias necesidades antes de comenzar la sesión. Utilice técnicas como la respiración profunda desde el vientre para autorregularse, de ser necesario.
- Comuníquese con las personas supervisadas mucho antes de la sesión si van a hacer una presentación de caso, para asegurarse de que estén preparadas.
- Prepare actividades para enseñar habilidades con antelación.
- Pruebe la plataforma antes de comenzar si trabaja de forma remota, y asegúrese de que todos puedan acceder a la sesión. Anime a las personas supervisadas a probarla también desde su lado.
- Sea consciente de ejemplificar habilidades de comunicación y reflexión que sean esenciales para la SMAPS, y pida a las personas supervisadas que observen y reflexionen sobre estas habilidades.
- Conozca las vías de remisión de casos disponibles para las personas supervisadas que puedan necesitar apoyo adicional. Si no las hay, identifique otros apoyos externos.
- Considere agregar sesiones de manejo del estrés y bienestar a las sesiones de supervisión programadas. Estas podrían incluir la enseñanza de habilidades de afrontamiento y relajación para promover la resiliencia personal y el auto-afrontamiento. Estas no deberían ser sesiones terapéuticas.→

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- Combine contenidos didácticos con enfoques interactivos. Utilice juegos de roles, debates y trabajo colaborativo para energizar e involucrar a los participantes. Asegúrese de tener también tiempo para discutir y reforzar los puntos de aprendizaje.
- Reconozca el éxito y las buenas prácticas proporcionando detalles claros sobre exactamente qué constituyó una buena práctica.
- Proporcione retroalimentación constructiva de manera sensible. Por ejemplo, diga: “Me pregunto qué hubiera pasado si hubieras utilizado una pregunta abierta en lugar de proponerle al usuario una solución?” O en lugar de preguntar: “¿Qué salió mal?”, pregunten: “¿Qué se podría haber hecho diferente?”
- Invite a hacer preguntas y dé tiempo para aclaraciones.
- Tenga en cuenta que, si utiliza un intérprete, se requerirá tiempo adicional (aproximadamente el doble del tiempo necesario). Se debe recalcar a todos los participantes la necesidad de comunicarse lenta y claramente, dejando suficiente tiempo para que el intérprete traduzca todo.
- Comience y finalice la sesión a tiempo. Esto nos ayuda a demostrar que se valora el tiempo de las personas supervisadas y a ejemplificar cómo mantener los límites.

Note: Estos lineamientos se ha adaptado de las publicaciones: Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional (2020). Supervisión que brinda apoyo durante la COVID-19. IFRC: Copenhagen. Disponible en: https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/09/Supportive-supervision-during-COVID-19_ES.pdf y

Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra. Disponible en: <https://www.cop.es/uploads/PDF/PRIMERAAYUDAPSICOLOGICAGUIAPARATRABAJADORESDECAMPO.pdf>

Consideraciones para la capacitación remota:

En una pantalla compartida, pida a los participantes que compartan cualidades de facilitación efectivas y menos efectivas.

Escriba la lista de cualidades aportadas por los participantes en una pantalla compartida

3

Aprovechando la retroalimentación

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 4.5

1. Tómese 10 minutos para hablar sobre la importancia que tiene la retroalimentación en el proceso de supervisión, utilizando los puntos de discusión a continuación.



Puntos de discusión

- Los supervisores deben alentar abiertamente a las personas supervisadas a brindarles retroalimentación sobre las sesiones de supervisión.
- Los supervisores deben esforzarse por crear un entorno abierto y seguro que anime a las personas supervisadas a compartir. Estos últimos deberían sentirse cómodos diciéndole a sus supervisores que la forma en que les brindan retroalimentación no está funcionando bien. Esto ejemplifica la “vía de doble sentido” que hay en la supervisión, algo fundamental para construir esa relación de confianza entre supervisor y persona supervisada.
- Recibir retroalimentación, particularmente si es constructiva o crítica, puede ser un desafío. Es importante ser consciente de nuestras reacciones personales al recibir retroalimentación.
- En la supervisión grupal, las personas supervisadas pueden dar retroalimentación a otras personas supervisadas. Los miembros del grupo se benefician enormemente al escuchar activamente a los demás y aprender de ellos, así como al prestar atención a la retroalimentación que reciben otras personas. El supervisor debe fomentar la retroalimentación de parte de los pares en la supervisión grupal, y siempre debe ejemplificar buenas prácticas al brindar su propia retroalimentación.
- Es esencial que los supervisores inicien las sesiones de supervisión con una actitud receptiva y buena disposición para recibir retroalimentación. Esto funciona como un modelo para la actitud que esperamos fomentar entre las personas supervisadas.
- Los supervisores deben usar sus habilidades de escucha activa, demostrar paciencia, y no juzgar, especialmente si reciben retroalimentación con la que no están de acuerdo.

2. Invite a los participantes a hacer preguntas.

4

Reflexionando sobre la retroalimentación

**Duración**

45 minutos

**Formato**

Reflexión individual, grupos pequeños

**Manual MIS**

Sección 4.5

**Libro de trabajo**Módulo 2
Actividad R**Materiales**

- Preparar rotafolio or Diapositiva

1. Pida a los participantes que se tomen 5 minutos para considerar cómo se siente dar y recibir retroalimentación siguiendo las indicaciones a continuación. Se puede remitir a los participantes a la actividad correspondiente en su libro de trabajo, o escribir preguntas en diapositivas o rotafolio.

- *¿Cómo se siente dar retroalimentación a sus colegas?*
- *¿Cómo se siente recibir retroalimentación? Consideren sus reacciones y respuestas cuando reciben retroalimentación crítica.*
- *¿Qué puede hacer si notan que se ponen a la defensiva cuando reciben retroalimentación?*
- *¿Cómo se percibe el hecho de dar retroalimentación en su cultura?*

2. Coloque a los participantes en parejas para que compartan sus reflexiones durante 5 minutos.

3. Después de 5 minutos, hagan una lluvia de ideas sobre oraciones que puedan usarse para dar retroalimentación, todas positivas y constructivas, teniendo en cuenta sus reflexiones sobre la retroalimentación.

4. Se invitará a los participantes a compartir en el pleno y a escribir las oraciones.

5. Después de 15 minutos, pida al grupo ejemplos sobre cómo dar retroalimentación, así como sobre qué pueden hacer si notan que se ponen a la defensiva cuando reciben retroalimentación.

6. Refuerce algunos consejos para dar y recibir retroalimentación utilizando los puntos de discusión a continuación. Estos puntos deben presentarse en diapositivas o rotafolios, a fin de reforzarlos.

**Puntos de discusión****Consejos para dar retroalimentación**

- Ceñirse a los hechos
- Ser específico
- Mantener un tono profesional →

Continúa en la siguiente página

**Puntos de discusión** (continuación)

- Convertirla en una conversación de doble vía, por ejemplo, “¿Cómo crees que te fue? ¿Qué harías diferente?”

Consejos para recibir retroalimentación

- Escuche abiertamente y sin juzgar.
- Sea consciente de su respuesta (cómo se siente físicamente, cómo es su tono de voz).
- Haga preguntas aclaratorias para asegurarse de comprender la retroalimentación.
- Tómese el tiempo para reflexionar (¡no es necesario que responda de inmediato!).
- Haga un seguimiento.

5

Juegos de rol para la facilitación

**Duración**

90 minutos

**Formato**Juego de roles,
grupo pequeño**Manual MIS**

Sección 3.7

Nota para facilitadores:*Los facilitadores pueden utilizar la siguiente información para iniciar la sesión:*

Dar retroalimentación: la forma en que damos retroalimentación es una habilidad clave para los supervisores. Es importante que lo hagamos de una manera respetuosa y constructiva, que no busque avergonzar o ser demasiado críticos. En estos grupos, ustedes tendrán la oportunidad de practicar la forma en que dan retroalimentación. Recuerden dar su retroalimentación tanto sobre las observaciones positivas como sobre las cosas que se pueden mejorar. Ejemplos de cómo dar retroalimentación constructiva: “Me pregunto qué hubiera pasado si hubieras utilizado una pregunta abierta en lugar de proponerle al usuario una solución?” O en lugar de preguntar: “¿Qué salió mal?”, pregunten: “¿Qué se podría haber hecho diferente?” También es una buena idea tomarse el tiempo para comprender cómo las personas a quienes supervisan prefieren recibir retroalimentación.

Los facilitadores deberán moverse entre los diferentes grupos durante la actividad para brindar apoyo y observar.

1. Divida a los participantes en grupos pequeños e infórmeles que ahora tendrán la oportunidad de practicar la facilitación eficaz. Deles las siguientes

Continúa en la siguiente página

instrucciones

- En grupo, preparen una sesión de 15 minutos. Imaginen que se trata de una sesión que podrían realizar con las personas a quienes supervisan; puede tratarse del cuidado personal o de practicar una nueva habilidad. Elijan el tema que quieran. Decidan qué actividades realizarán y quién facilitará qué actividades.
 - Tienen 30 minutos para preparar la sesión.
 - Después de 30 minutos, su grupo se unirá a otro grupo y facilitará su sesión de 15 minutos con este grupo.
 - El otro grupo deberá brindar retroalimentación sobre su sesión, enfocándose en las actividades y en las habilidades de facilitación (5 minutos).
 - Luego le tocará a los otros grupos facilitar su sesión de 15 minutos.
 - Igualmente, deberán brindarles retroalimentación sobre su sesión, enfocándose en las actividades y en las habilidades de facilitación (5 minutos)
- 2.** Después de que todos los grupos hayan tenido la oportunidad de facilitar, reúnalos en el pleno.
- 3.** Pida a los grupos que compartan sus experiencias. ¿Hubo algo que realmente les gustó acerca de cómo facilitó el otro grupo? ¿Observaciones sobre cosas que les gustaría incorporar en su facilitación o cosas que quisieran evitar?
- 4.** Como facilitador, usted también deberá compartir sus observaciones

Consideraciones para la capacitación remota:

Utilice la función de salón virtual paralelo (breakout room) para facilitar la actividad en grupos pequeños, y asegúrese de que los participantes sepan que los facilitadores se trasladarán entre los salones virtuales con sus cámaras y micrófonos apagados.

6

Cierre de la sesión 11

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

Resumen de los aprendizajes clave, preguntas y respuestas, retroalimentación

Sesión 12

Presentaciones de casos y juego de roles

Duración sugerida

2 horas

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 4.3 and 4.6

Formato

Plenaria y grupos pequeños

Objetivo de la sesión

Explorar diferentes actividades que se pueden realizar durante la supervisión para mejorar la confianza y las habilidades de la persona supervisada

1

Presentaciones de casos

**Duración**

1 hora 30 minutos

**Formato**

Juego de roles

**Manual MIS**

Sección 4.3 and 4.6

**Libro de trabajo**

Módulo 2

Actividad S

**Materiales**

- Plantilla de presentación de caso (del MIS o de la organización)

Nota para facilitadores:

Esta actividad debe realizarse utilizando la plantilla de presentación de casos de la organización, si es que existe y se usa. De lo contrario, utilice la plantilla proporcionada en la Sección 4.6 del Manual MIS.

1. Proporcione información sobre presentaciones de casos destacando que se pueden utilizar en entornos grupales o en sesiones individuales. Las presentaciones de casos se pueden utilizar para ayudar a obtener retroalimentación sobre las dificultades que los profesionales de SMAPS podrían estar experimentando con un usuario del servicio. Aborde los siguientes puntos de discusión.

**Puntos de discusión**

Las presentaciones de casos son una excelente manera de que las personas supervisadas reciban retroalimentación sobre situaciones o casos que podrían resultar desafiantes. Hay diferentes formas de seleccionar el caso a presentar:

- Si hay tiempo antes de la sesión para que la persona supervisada envíe varios casos, el supervisor puede ayudar a seleccionar el que podría ser más relevante para el aprendizaje.
- Las propias personas supervisadas pueden seleccionar el caso o situación sobre el que sientan que necesitan retroalimentación.
- Los supervisores pueden sugerir un caso particular basándose en revisiones de archivos u observaciones. Sin embargo, es importante que la persona supervisada esté preparada para discutir el caso y no se sienta “puesto en apuros”.
- En sesiones de supervisión grupal o entre pares, la persona que facilita la sesión puede ayudar a decidir qué caso sería más útil para la discusión grupal. Por ejemplo, la decisión podría relacionarse con la urgencia de una situación, o basarse en un desafío compartido por todos los miembros del grupo

2. Indique a los participantes que se tomen 10 minutos para crear una presentación de caso. Este puede ser informado por una persona en la vida real, pero asegúrese de anonimizar a la persona y de no presentar información potencialmente identificable. Diríjalos a la actividad correspondiente en sus libros de trabajo y pídeles que completen la plantilla. Pueden optar por

Continúa en la siguiente página

modificar esta plantilla agregando información si así lo desean.

3. Después de 10 minutos, divida a los participantes en grupos de tres y pídales que se turnen para presentar sus casos. Una persona deberá asumir el rol de supervisor, otro de la persona supervisada que presenta, y el último de una persona supervisada adicional en el grupo. Cada presentador tendrá 20 minutos para compartir su presentación, incluyendo tiempo para retroalimentación. Esto se repetirá hasta que todos hayan tenido la oportunidad de ser el presentador del caso.

- El supervisor debe centrarse en ayudar a facilitar la presentación y la retroalimentación (¡procure no apresurarse a dar consejos!)
- La persona supervisada que presenta debe centrarse en la presentación de su caso y en recibir retroalimentación.
- La persona supervisada (extra) debe centrarse en hacer preguntas aclaratorias y proporcionar retroalimentación cuando sea necesario.

4. Después de que cada participante haya tenido la oportunidad de presentar, regresen al pleno.

5. Pregunte a los participantes si hay algo sobre la actividad que les resultó difícil o sobre lo que tengan dudas. Anímelos a tomar la plantilla compartida y adaptarla para que se ajuste a su contexto.

2

Los juegos de roles en la supervisión

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria / parejas

 **Manual MIS**
Sección 4.3

 **Materiales**
- Rotafolio o
diapositiva
preparada

1. El facilitador abre el debate señalando que durante esta capacitación ya se han realizado una serie de actividades de juego de roles. Si bien no todo el mundo disfruta de los juegos de roles, existen buenas razones para utilizarlos.

2. Prepare las siguientes preguntas en una diapositiva o en un rotafolio. Pida a los participantes formar parejas y dedicar 10 minutos a discutir lo siguiente:

- *¿Por qué incluimos los juegos de roles en la supervisión?*
- *¿Cuáles son algunos de los beneficios de hacer juegos de roles?*
- *¿Cuáles son algunos de los desafíos?*

3. Concluya enfatizando los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

Los juegos de roles se pueden realizar de diferentes maneras:

- El supervisor desempeña el papel de usuario del servicio
- Dos personas supervisadas simulan una supervisión grupal o entre pares
- Se integra el juego de roles dentro de una actividad, tal como la presentación de un caso donde se necesita poner atención a otras habilidades
- Con el fin de introducir una nueva habilidad, mejores prácticas, o “qué no hacer”



Mensaje clave

Es importante alentar a las personas supervisadas a que se tomen en serio los juegos de roles, y a que no se excedan al ser demasiado difíciles o desafiantes. Los juegos de roles deben ser lo más similares posible a la vida real. Cuando se presentan casos de estudio para los juegos de roles, se puede alentar a las personas supervisadas a cambiar ciertos aspectos de los personajes para que parezcan más “reales”.

3

Cierre de la sesión 12

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

Preguntas y respuestas sobre casos de estudio y juegos de roles

Pregunte al grupo:

¿Cómo se ven utilizando presentaciones de casos y juegos de roles en su práctica de supervisión?

¿Sobre qué otras actividades les resultaría útil aprender más para mejorar su práctica de supervisión?

¿Qué otras actividades utilizan que les resultan útiles?

Consideraciones para la capacitación remota:

Los participantes pueden optar por compartir sus reflexiones sobre estas preguntas en el chat. Esto también puede resultar útil para solicitar retroalimentación de una mayor cantidad de participantes en un período de tiempo más corto

Sesión 13

Manejando los desafíos en la supervisión

Duración sugerida

4 horas 40 minutos

Objetivo de la sesión

Explorar diferentes desafíos que podrían surgir en la supervisión, y cómo manejarlos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.8 and 3.9

1

Los desafíos en su contexto



Duración

30 minutos



Formato

Parejas

1. Divida a los participantes en parejas y pídeles que se tomen 20 minutos para considerar algunos de los desafíos que podrían experimentar en la supervisión. Deberán considerar temas previamente discutidos en la capacitación, como roles duales, dinámicas de poder, y comportamientos difíciles con las personas supervisadas. Pídeles que reflexionen sobre los desafíos que podrían enfrentar en sus propios contextos.
2. En grupos pequeños, pídeles que hagan una lista con estos desafíos y luego seleccionen uno o dos que consideren más importantes.
3. Luego, discutir formas en las que podrían manejar esos desafíos.
4. Después de 20 minutos, regresen al pleno y pídeles a los participantes que compartan algunos de los desafíos y estrategias potenciales que desarrollaron, a fin de abordarlos durante aproximadamente 10 minutos.

2

Juego de roles sobre comportamientos difíciles

 **Duración**
2 horas

 **Formato**
Actividad individual, juego de roles en grupos pequeños

 **Materiales**
- Diapositiva o rotafolio preparado

Nota para facilitadores:

Es importante que los juegos de roles se tomen en serio y que todos hagan lo mejor que puedan para desempeñar su papel. Si bien suelen ser una forma muy divertida de aprender, a veces también pueden llevarse demasiado lejos. Recuerde al grupo que no deben ser innecesariamente difíciles, groseros o irrespetuosos.

1. Comience fomentando la reflexión individual (durante 15 minutos) invitando a los participantes a hacer lo siguiente:

- A. Consideren comportamientos o situaciones que personalmente les podrían resultar difíciles en la supervisión. Esta podría ser una situación real (¡pero mantengan el anonimato de los involucrados!) o un escenario inventado.
- B. Escriban un breve resumen de la situación desafiante (asegúrense de que no se pueda identificar a nadie)

2. Después de la reflexión, divida a los participantes en grupos pequeños durante 45 minutos.

- A. En grupos de tres (1 supervisor, 1 persona supervisada y 1 observador), tómense turnos siendo el supervisor y representando la situación desafiante con la persona supervisada. La persona supervisada deberá dar un resumen de su situación desafiante, y el supervisor le sugerirá realizar un juego de roles.
- B. Representen el escenario desafiante utilizando una actividad que hayan aprendido durante esta capacitación, por ejemplo, definir una agenda, establecer las reglas básicas, etc.
- C. Después de 10 minutos de juego de roles, tómese 5 minutos para que el observador y los demás brinden su retroalimentación.
- D. Cambien roles con un nuevo supervisor representando la situación desafiante. Sigán los mismos tiempos (10 minutos de práctica y 5 minutos de retroalimentación).
- E. Cambien una vez más para que todos tengan su turno de realizar el juego de roles como supervisor.

3. Después de que cada participante haya tenido la oportunidad de practicar

Continúa en la siguiente página

como supervisor, regresen al pleno para una discusión reflexiva de 20 minutos utilizando las siguientes preguntas orientadoras, escritas de antemano en una diapositiva o rotafolio:

- *¿Cómo se sintieron como supervisores al manejar las dificultades?*
- *¿Qué aprendieron al observar a otros manejar las dificultades?*
- *¿Qué habilidades utilizaron o vieron siendo utilizadas para manejar conductas desafiantes?*

4. Cierre la actividad destacando la importancia de utilizar habilidades de ayuda básicas y otras cualidades de facilitación útiles. Resalte también la importancia de que los supervisores tengan acceso a su propia supervisión. Volviendo a la sesión sobre no juzgar y manejar nuestras propias reacciones, enfatice la importancia de sentir curiosidad por las dinámicas y situaciones que suponen un desafío.

3

Dificultades con los juegos de roles en la supervisión grupal

 **Duración**
2 horas

 **Formato**
Individual actividad,
juegos de roles

 **Materiales**
- Prepara tarjetas
para juegos de rol.

1. Explique que, durante esta actividad, los participantes practicarán el manejo de las dificultades en una sesión con un co-facilitador. A cada uno se le asignará un comportamiento diferente para manejar.

2. Asigne los siguientes comportamientos disruptivos a 1 o 2 personas supervisadas durante los juegos de roles (seleccione 1 o 2). Los facilitadores deberán coordinar esto informando discretamente a los participantes seleccionados el comportamiento disruptivo que representarán, o entregándoles una pequeña nota (privada) con sus instrucciones para el juego de roles.

- Comportamiento (hablador, crítico, sin prestar atención, etc.)
- Tecnología (se cae la conexión constantemente si se trata de una capacitación en línea, entran llamadas constantes si es presencial)
- Dinámica de grupo (alguien ocupando todo el espacio, división obvia en el grupo, discusiones)
- Revelaciones difíciles (alguien revela algo personal que sucede en su vida *que sea manejable*)
- Si hay muchos participantes, puede considerar agregar un grupo “cortina

Continúa en la siguiente página

de humo”, donde todos se comporten de la mejor manera.

3. Los tiempos dependerán del número de participantes. Cada par de facilitadores deberá tener al menos 15 minutos para desempeñar su rol. Después de 15 minutos, deje 5 minutos para recibir retroalimentación de las personas supervisadas. Repita hasta que todos hayan tenido la oportunidad de ser el facilitador.
4. Después de que todos hayan tenido la oportunidad de facilitar, reúnalos nuevamente para una sesión plenaria y analice cómo fue facilitar con desafíos.
5. Termine la actividad reconociendo que los participantes pueden haber experimentado muchas de sus propias emociones y reacciones ante comportamientos desafiantes. Invítelos a anotar cuáles fueron esas reacciones y considerarlas como tema para el uso de la práctica reflexiva (Manual MIS, sección 4.4).

Consideraciones para la capacitación remota:

Utilice el chat o salones virtuales paralelos (breakout rooms) para asignar roles a los participantes seleccionados discretamente, de modo que los facilitadores en el juego de roles no sepan qué desafíos enfrentarán.

Si la tecnología no permite realizar la actividad anterior, los participantes pueden practicar fuera de la sesión en línea. Se deberán compartir escenarios de casos (contextualmente apropiados) preparados previamente por el capacitador (más de uno), y se necesitarán voluntarios para actuar como participantes. Los participantes no deberán decirle a su “facilitador” qué rol están desempeñando. Si se toma esta opción, se necesitará orientación adicional en torno a los voluntarios y las actividades, a fin de garantizar la salvaguardia

4

Cierre de la sesión 13

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

Resumen de aprendizajes clave, preguntas y respuestas, retroalimentación

Sesión 14

Práctica reflexiva

Duración sugerida

1 hora

Objetivo de la sesión

Dar una introducción a la práctica reflexiva y fomentarla como parte del trabajo del supervisor.

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 4.4

1

La importancia de la reflexión en la supervisión



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria



Manual MIS

Sección 4.4



Guion de muestra

La reflexión juega un papel clave no sólo en nuestro trabajo, sino también en nuestro propio crecimiento y desarrollo, tanto personal como profesional. La reflexión puede apoyar el desarrollo de la autoconciencia y fomenta la creatividad y la curiosidad de la persona supervisada

2. Pregunte a los participantes:

- ¿Qué significa la reflexión en su contexto o cultura?
- ¿De qué maneras podemos ser reflexivos?

Continúa en la siguiente página

Las posibles respuestas incluyen: Estar en el momento presente | Meditación | Oración | Escritura / Narración

3. Diga a los participantes que explorarán lo que se conoce como “práctica reflexiva”, la cual podría ser diferente de otras formas de reflexionar a las que están acostumbrados, o quizá ya sea algo que hacen regularmente. Enfatice los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

Reflexionar como habilidad en el trabajo de SMAPS consiste en ser capaces de considerar cuidadosamente nuestra propia práctica, creencias y actitudes, así como los conocimientos o suposiciones en los que se basan. Fortalecer la capacidad de reflexionar puede dar como resultado una práctica más considerada y menos reactiva, lo cual es esencial para los profesionales de SMAPS que a menudo trabajan en entornos de alto estrés.

La reflexión también es importante para ayudar a los trabajadores de SMAPS a vincular el conocimiento y las habilidades de la capacitación con su práctica profesional. Es útil para las personas supervisadas comprender que la reflexión **no trata sobre de encontrar las respuestas “correctas”, sino que, al brindar servicios de salud mental y apoyo psicosocial, las situaciones a menudo son complejas y no hay una respuesta correcta.**

Un enfoque reflexivo garantiza que el **curso de acción decidido se considere cuidadosamente y se razone lógicamente**, teniendo en cuenta toda la información pertinente. La práctica reflexiva ayuda a las personas supervisadas a manejar la ambigüedad. También les ayuda a desarrollar resiliencia y a manejar las emociones difíciles que surgen en el transcurso de su trabajo.

Es posible que desee llevar un diario para registrar sus propias reflexiones sobre su práctica de supervisión. Es posible que se encuentre con situaciones en las que le gustaría considerar las cosas detenida y deliberadamente. Quizás también desee alentar a las personas a quienes supervisa a usar de un diario para registrar sus reflexiones y discutir las durante la supervisión. La retroalimentación de parte de los supervisores puede ayudar a las personas supervisadas a desarrollar ideas para producir mejores formulaciones. Llevar un diario también puede ser un medio útil para seguir el avance en cuanto al pensamiento crítico y la reflexión a lo largo del tiempo.

2

Tomarse el tiempo para desarrollar una práctica reflexiva

Duración

30 minutos



Formato

Reflexión Individual



Manual MIS

Sección 4.4



Libro de trabajo

Módulo 2

Actividad T

1. Inicie la actividad proporcionando información básica sobre la práctica reflexiva.



Información de contexto

Cómo pensar reflexivamente sobre su práctica y la práctica de los demás

El pensamiento reflexivo para los profesionales de SMAPS es una práctica deliberada que busca explorar los procesos de pensamiento y toma de decisiones. Todas las personas tienen sesgos y prejuicios, pero el pensamiento crítico ayuda a evitar que estos afecten las decisiones que tomamos en nuestro trabajo como trabajadores y supervisores en SMAPS.

Practicar el pensamiento reflexivo en materia de SMAPS implica:

- *Pensar en las diferentes fuentes de información disponibles, tales como ejemplos provenientes de capacitaciones o de nuestra educación, información de observaciones, comunicación con otras personas (tales como supervisores), y el razonamiento o la reflexión. Usted puede preguntarse: "¿Qué sé sobre este caso/problema/situación y cómo lo sé?"*
- *Pensar si podría haber formas alternativas de considerar el problema o información que haya pasado por alto.*
- *Considerar cómo sus propias creencias o valores personales podrían influir en la forma en que interpreta la información.*
- *Comparar sus ideas con otras ideas o soluciones para decidir qué enfoques o acciones podrían tener más probabilidades de generar mejores resultados.*
- *Comprender que está bien no saberlo todo o no tener todas las respuestas. Incluso trabajadores de SMAPS con mucha experiencia siguen aprendiendo a lo largo de su práctica.*

Continúa en la siguiente página

2. Remita a los participantes a la actividad correspondiente en sus libros de trabajo. Bríndeles las siguientes instrucciones, destacando que tendrán 30 minutos para:

- Leer la hoja de trabajo.
- Elegir una situación sobre la que les gustaría reflexionar más a fondo (idealmente algo relacionado con su trabajo), esta situación puede mantenerse en privado y no es necesario compartirla.
- Utilizar las indicaciones en el libro de trabajo para ayudarles en la práctica reflexiva.
- Instar a los participantes a que se tomen un té o un café (de contar con estos en el espacio de capacitación) o a hacer cualquier cosa que los haga sentir cómodos durante el tiempo de reflexión.
- Se les invitará a compartir sus reflexiones sobre este proceso, pero deben saber que compartir es opcional y que no será necesario hablar sobre la situación difícil en sí, sino más bien sobre cómo se sintieron al realizar la práctica reflexiva, y si este proceso les dio nuevas ideas o entendimientos.

3. Después de 30 minutos, vuelva a reunir al grupo. Haga a los participantes las siguientes preguntas de reflexión:

- ¿Cómo se sintió contar con un tiempo designado para reflexionar sobre algo?
- ¿Alguno de ustedes dio con alguna nueva idea/entendimiento a través del proceso?

4. Invite a los participantes a dar su retroalimentación, pero sólo si se sienten cómodos haciéndolo. Enfatice que lo que comparten debe centrarse más en el proceso y no en el contenido.

5. Antes de concluir, el facilitador puede alentar a los participantes a designar tiempo para la reflexión utilizando el guion de muestra a continuación.



Guion de muestra

Es posible que deseen programar en sus calendarios un tiempo reservado para reflexionar, ya que a menudo nos vemos exigidos desde muchas direcciones diferentes. Priorizar el tiempo para la reflexión nos ayudará a fortalecer nuestra capacidad de supervisión reduciendo nuestra reactividad ante situaciones desafiantes, permitiéndonos examinar nuestros propios prejuicios, valores, creencias, emociones y su impacto en cómo abordamos una situación, y brindándonos más espacio para pensar las cosas.

Consideraciones para la capacitación remota:

Díales a los participantes que, si desean tomar un té o un café, o poner música relajante, o cualquier cosa que les resulte reconfortante, deberán sentirse libres de hacerlo. También pueden apagar su cámara durante este tiempo.

3

Cierre de la sesión 14



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria

Resumen de los aprendizajes clave, preguntas y respuestas

Se recomienda una actividad energizante tras la actividad de práctica reflexiva.

Sesión 15

Los caminos de la supervisión

Duración sugerida

1 hora

Objetivo de la sesión

Presentar los caminos de la supervisión y cómo esta puede diferir en cada etapa.

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.1

1

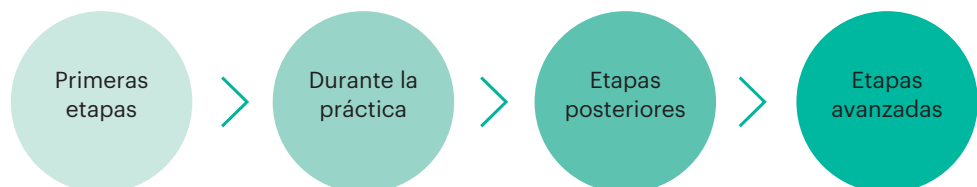
Introducción a los caminos de la supervisión

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.1



1. Presente los caminos de la supervisión utilizando el guion de muestra a continuación.

 Guion de muestra

La supervisión es algo que debe apoyar a los trabajadores de SMAPS durante todo su recorrido. Ustedes, como supervisores, trabajarán con

Continúa en la siguiente página

profesionales en diferentes etapas de su recorrido, y ustedes mismos deberán recibir supervisión durante todo su recorrido como supervisores (consulten el modelo de aprendizaje basado en la práctica y supervisión para todos).

Hay varias cosas que afectarán la supervisión, incluida la relación o alianza que se construye entre supervisor y persona supervisada, así como las diversas herramientas disponibles para manejar diferentes situaciones, desafíos y éxitos que pueden surgir en la supervisión. El objetivo de la supervisión dependerá de dónde se encuentra la persona a quien supervisan en su crecimiento y desarrollo, y de qué es lo que están aportando.

Como supervisores, pueden esperar que la persona a quien supervisan se embarque en un camino de desarrollo. Ustedes a veces podrán seguir este recorrido si trabajan con la misma persona supervisada durante un período de tiempo más largo y, en otros momentos, solo estarán con ellos durante una parte del camino.

- Al inicio del camino, es posible que las personas supervisadas necesiten más educación, dirección y asesoramiento. Habrá un mayor nivel de dependencia en el supervisor durante este tiempo, ya que probablemente será al principio de la práctica del trabajador, quien simplemente estará adquiriendo conocimientos, habilidades y confianza.
- Con el tiempo, la persona supervisada obtendrá más conocimientos y aprendizajes de su trabajo, y la relación entre supervisor y persona supervisada se volverá más colaborativa, donde tanto el supervisor como la persona supervisada trabajarán juntos para explorar soluciones.
- Eventualmente, la supervisión se convertirá más en un proceso de consulta, y no será necesario que el supervisor tenga que tener más experiencia que la persona supervisada.

2. Haga la siguiente pregunta:

- Para aquellos de ustedes que actualmente reciben supervisión, o que la han recibido en el pasado, consideren cómo era la relación entre ustedes y su supervisor. Piensen en dinámicas, estilos, cómo aprendieron, etc. Consideren también cómo esa relación puede haber cambiado con el tiempo.

3. Invite a los participantes a compartir sus reflexiones.

2

Cómo supervisar en cada etapa

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Actividad individual,
plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.1

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad U

 **Materiales**
Papeles preparados.
Cinta adhesiva

Esta actividad se puede realizar de dos formas:

Opción 1:

1. Tenga una hoja de papel para cada etapa y descripción pegada al piso
2. Tenga escrito en una hoja de papel “cómo supervisar en esta etapa”. Pida a los participantes que asocien con la etapa correspondiente

Opción 2:

1. En sus libros de trabajo, los participantes encontrarán una actividad que combina las diferentes etapas del proceso de supervisión y sus descripciones. Asígneles 10 minutos para completar el ejercicio. Deberán realizarlo sin consultar su Manual MIS

Información de contexto

Primeras etapas

Descripción: En las primeras etapas de la práctica de la persona supervisada, es posible que el supervisor necesite brindarle más dirección y asesoramiento. Es probable que la persona supervisada esté muy motivada durante esta etapa, pero que tenga menos confianza profesional y, por lo tanto, sea bastante dependiente del supervisor.

Cómo supervisar durante esta etapa: En esta etapa, el supervisor debe intentar proporcionar estructura y mantenerse anuente de los niveles de ansiedad de la persona supervisada acerca de su capacidad como proveedor de SMAPS. Es posible que necesite brindar instrucción y permitir que la persona supervisada practique y observe habilidades clave como parte de las sesiones. El juego de roles es útil en todas las etapas de la práctica, pero es especialmente útil en esta etapa. Aquí, el supervisor debe procurar reforzar la práctica positiva y realizar críticas constructivas. Asimismo, a la persona supervisada se le deben asignar usuarios con problemas más leves, o aquellos que están recibiendo apoyo continuo.

Durante la práctica

Descripción: A medida que la persona supervisada desarrolle sus habilidades y adquiera más experiencia en su rol, sus niveles de motivación, confianza, satisfacción laboral y bienestar emocional fluctuarán. Necesitará diferentes tipos de apoyo de parte del supervisor en diferentes momentos. →

Información de contexto (continuación)

Cómo supervisar durante esta etapa: El supervisor puede proporcionar menos estructura a la persona supervisada y fomentar una mayor autonomía. Una vez que comiencen a desarrollar la capacidad de trabajar de manera más autónoma, las personas supervisadas podrán asignarse a usuarios que enfrenten una mayor variedad de desafíos. No obstante, es más probable que esto afecte la confianza de la persona supervisada. Por ende, el supervisor deberá normalizar estos sentimientos y otras reacciones emocionales ante la práctica de SMAPS, tales como la contratransferencia o la sobreidentificación. En ocasiones, es posible que las personas supervisadas puedan volverse demasiado confiadas en sus habilidades. El supervisor también deberá comenzar a alentar a la persona supervisada a pensar en perspectivas alternativas, en cómo expresar mejor empatía, y en aumentar su apreciación de la complejidad de los problemas y situaciones que se presentan.

Etapas posteriores de la práctica

Descripción: Con el tiempo, la capacidad de la persona supervisada para desarrollar conocimientos sobre los problemas de los usuarios de los servicios y proponer soluciones llegará a un nivel más avanzado, y la relación entre supervisor y persona supervisada se volverá más colaborativa, donde ambas partes exploran soluciones en conjunto y discuten sus ventajas e inconvenientes. La persona supervisada estará más anuente de las áreas en las que requiere capacitación y desarrollo adicional, así como de sus fortalezas.

Cómo supervisar durante esta etapa: En las etapas posteriores de la práctica, la persona supervisada determinará en mayor medida la estructura de las sesiones. Es posible que este desee discutir sus decisiones profesionales y objetivos a más largo plazo.

Etapas muy avanzadas

Descripción: Eventualmente, cuando las habilidades de la persona supervisada se hayan desarrollado a un nivel avanzado, la supervisión tomará la forma de una consulta mutua, donde el supervisor no necesariamente deberá tener más experiencia que la persona supervisada.

Cómo supervisar durante esta etapa: En las etapas avanzadas de la práctica, la relación de supervisión será autónoma, y la experiencia y conocimiento podrán compartirse de forma colaborativa.

Nota: Contenido adaptado de Stoltenberg, C. D., y McNeill, B. W. (2011) Integrative Developmental Model for Supervision [Modelo de Desarrollo Integrativo para la Supervisión]

Continúa en la siguiente página

2. Después de la actividad, repase brevemente cada etapa. Pida a los participantes reflexiones sobre las etapas del desarrollo y cómo influirán en su trabajo como supervisores.

- *¿Qué etapa creen que les resultará más fácil de supervisar? ¿La más difícil?*
- *¿En qué parte de este modelo creen que encajarán las personas a quienes supervisan?*
- *¿Hay algo en el modelo con lo que no estén de acuerdo o que les gustaría agregar para que encaje mejor en su contexto?*
- *¿Dónde creen ustedes que encajan en los caminos de la supervisión?*
- *¿Como supervisores, cómo se adaptarán a las diferentes etapas de las personas a quienes supervisan?*

3. Cierre la discusión después de 10 minutos

3

Cierre de la sesión 15

 **Duración**
10 minutos

Concluya con preguntas y respuestas, retroalimentación y resumen

 **Formato**
Plenaria

Sesión 16

Cierre del módulo 2

Duración sugerida

30 minutos

Formato

Plenaria

Objetivo of Sesión

Resumir los aprendizajes clave del Módulo 2 y dejar espacio para preguntas y reflexiones. Invitar a la retroalimentación sobre el Módulo y asesorar a los participantes sobre los próximos pasos de la capacitación.



Módulo 03

Preparándose para ser supervisado

Participantes:

Personas supervisadas

Duración sugerida:

2 días

Sección correspondiente del Manual MIS:

Introducción, Secciones 1 & 4

Objetivo del módulo:

Introducir el MIS y la importancia de la supervisión.
Destacar las mejores prácticas y cómo aprovechar al máximo la supervisión.

Sesiones

- 1 Sesión introductoria** Página 208
⌚ 1 hora 25 minutos (complemento opcional de 10 min)
- 2 Explorando la supervisión**Página 216
⌚ 3 horas 10 minutos
- 3 La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar** Página 230
⌚ 2 horas 25 minutos
- 4 Cómo ser reflexivos y aprovechar la retroalimentación** Página 248
⌚ 1 hora 45 minutos
- 5 Cómo aprovechar al máximo la supervisión** Página 256
⌚ 3 horas 35 minutos
- 6 Cierre del Módulo 3** Página 268
⌚ 30 minutos

Sesión 1

Sesión introductoria

Duración sugerida

1 hora 25 minutos (con extensión opcional de 10 minutos)

Objetivo de la sesión

Presentar a los participantes y establecer expectativas y reglas básicas para la capacitación.

1 Introducciones

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Materiales**
- Pelota

1. Inicie la capacitación dando la bienvenida a los participantes y haciendo una presentación rápida por parte de cada uno de los facilitadores.

2. Realice una actividad de bienvenida para presentar a todos los participantes.

Opción 1

Tome una pelota y “láncela” a los participantes en orden aleatorio. Quien atrape la pelota le tocará presentarse dando su nombre y su rol. Invítelos a compartir una cosa que sepan sobre la supervisión, ya sea sobre ser una persona supervisada o un supervisor.

Opción 2

Coloque a los participantes en parejas, pídales que se presenten entre sí (nombre y rol) y que recuerden los detalles de la otra persona; luego, en el pleno, pídales que presenten a esta persona.

Opción 3

En el pleno, pida a todos los participantes que se presenten (nombre y rol), pero que también digan dos verdades y una mentira (pequeñas afirmaciones sobre su trabajo o su vida, por ejemplo, pasatiempos, preferencias alimentarias,

Continúa en la siguiente página

etc.). Los demás participantes deberán adivinar cuál de las afirmaciones fue la “mentira”. Esta actividad puede hacerse más interactiva pidiendo a los participantes que se muevan a un lado del salón si creen que la afirmación es “verdad”, y al otro lado si creen que es una “mentira”.

2

Actividad de bienvenida

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Materiales**
- Papel
- Bolígrafos
- Objetos sin importancia

Opción 1: Invite a los participantes a hacer un dibujo de lo que querían ser cuando fueran grandes. Invite a un voluntario a mostrar su dibujo de primero a los demás participantes, y quien acierte la profesión será el siguiente. Si la capacitación se realiza de forma remota, los participantes deberán encender su cámara para mostrar su dibujo, si su cámara no funciona (debido a problemas de conectividad) también podrán enviar una foto de su dibujo al grupo de coordinación (por ejemplo, en Whatsapp).

Opción 2: Haga que los participantes representen actuando lo que querían ser cuando fueran grandes, sin utilizar palabras. Invite a un voluntario a ir de primero, y quien acierte la profesión será el siguiente. Si la capacitación se realiza de forma remota, los participantes deberán encender su cámara cuando sea su turno de actuar.

Opción 3: En el pleno, pida a los participantes que intenten vender un objeto aleatorio en el salón (enfátice que debe ser un objeto común y corriente, como un bolígrafo normal o una bola de papel, nada especial). Deben intentar vender el objeto a los demás participantes en una llamada de un minuto (¡ponga un cronómetro para que corran contra el reloj!). Al final, hagan una votación sobre qué objeto le gustaría comprar a la mayoría, y pregunte brevemente qué fue tan convincente sobre el discurso de venta.

3

Coordinación general

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Plenaria

**Diapositiva****Materiales**

Diapositiva o rotafolio con:
Descripción general del Módulo 2
Descripción general de la capacitación completa (incluyendo la supervisión)

Nota para facilitadores:

Consulte con los participantes para asegurarse de que todos tengan acceso a sus libros de trabajo y, si utilizan una versión electrónica, que se aseguren de descargarla y guardarla antes de usarla.

1. Inicie la sesión mostrando la agenda del día en un rotafolio o diapositiva.
2. Muestre el rotafolio o diapositiva con la descripción general del Módulo 3.
3. Muestre un rotafolio o una diapositiva con una descripción general de toda la capacitación, incluida la supervisión posterior y la consulta sobre la implementación.
4. Invite a los participantes a hacer preguntas.
5. Gesuma la información logística importante para la capacitación utilizando como referencia los puntos de discusión a continuación.

**Puntos de discusión****Para todas las capacitaciones:**

- Esta capacitación será muy interactiva. Esperen participar activamente con mucha frecuencia.
- Tendremos un “estacionamiento” para todos los temas y preguntas que tal vez no encajen directamente en la sesión o actividad en la que estamos. Ahí podemos poner lo que queramos para revisarlo durante la capacitación.
- Tendremos un receso de almuerzo y dos recesos cortos durante la capacitación. Es muy importante empezar las sesiones a tiempo para poder terminar a tiempo.
- Comuníquense con sus facilitadores si tienen algún problema durante la capacitación.
- Se proporcionará cada día un tiempo para retroalimentación. Su retroalimentación ayuda a garantizar que la capacitación satisfaga su estilo y necesidades de aprendizaje. Si alguna vez no se sienten cómodos compartiendo frente al grupo, no duden en escribir una nota anónima o hablarlo directamente con los facilitadores. →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Para capacitaciones presenciales:

- *Esta capacitación incluye muchas actividades interactivas, y usaremos este espacio de manera creativa. Esperen estar participando activamente con mucha frecuencia.*
- *Hay materiales para artes y manualidades disponibles en el escritorio que se pueden usar durante las actividades o a lo largo de la capacitación (para algunas personas, estas actividades pueden mejorar su concentración).*
- *En sus escritorios encontrarán una versión impresa del Manual MIS y un libro de trabajo para participantes que pueden usar como guía para algunas de las actividades (les diremos para qué actividades usar la guía). Se les entregarán materiales adicionales a lo largo de la capacitación, incluida la Guía de adaptación MIS y la Guía de monitoreo y evaluación MIS.*

Para capacitaciones en línea:

- *Esta capacitación implica pasar mucho tiempo juntos en línea; el currículo está diseñado para ser interactivo y motivar la participación.*
- *El facilitador/co-facilitador de tecnología puede brindar apoyo con asuntos tecnológicos según sea necesario; simplemente informen a los capacitadores si están teniendo problemas.*
- *También hay actividades “fuera de línea” en sus libros de trabajo que pueden utilizar si la tecnología no funciona bien.*
- *Tengan una copia impresa de este libro de trabajo para que puedan escribir, dibujar y tomar notas, o utilice la versión en línea con espacios para completar. Mantengan sus cámaras encendidas tanto como sea posible, a fin de que nos conozcamos y nos mantengamos involucrados. El Manual MIS contiene muchos buenos consejos (véase la sección 1.7.2) para aprovechar al máximo la supervisión remota; muchos de estos consejos se aplican a nuestra capacitación.*
- *Tengan disponibles materiales de manualidades para la capacitación, incluidos papel, bolígrafos, marcadores o crayones, y cualquier otra cosa con la que puedan disfrutar creando.*

4

El juego de la tecnología (para capacitaciones remotas, opcional)

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

Nota para facilitadores:

Este es un juego para capacitaciones remotas (opcional); tiene la finalidad de examinar las tecnologías y la etiqueta en línea.

Invite a los participantes a realizar pequeñas actividades que los familiaricen con las diferentes funciones de la tecnología. Por ejemplo:

- muestra el emoji que mejor expresa tu estado de ánimo hoy,
- usando el chat, dinos cuál es tu comida favorita,
- usando la función de levantar la mano, vota por la que consideras mejor (por ejemplo, diferentes películas, comidas, etc.),
- haga un pequeño quiz: pida a los participantes que activen su micrófono (salgan de mute) lo más rápido posible y hagan un sonido como tocar un timbre; el que sea más rápido podrá responder primero.

5

Reglas básicas

 **Duración**
20 min

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.4

 **Materiales**
- Rotafolio
- Bolígrafos

1. El facilitador debe enfatizar que, al crear reglas básicas para la capacitación de manera colaborativa, los participantes también están aprendiendo cómo crear reglas básicas para las sesiones de supervisión. Las reglas básicas ayudan a crear un ambiente de aprendizaje cómodo y de apoyo.

2. Vuelva a colocar a los participantes en los mismos grupos de la actividad anterior (sobre expectativas).

3. Pida a los participantes que hagan una lista de reglas que consideren importantes para que el grupo siga, a fin de contar con un ambiente de aprendizaje propicio. Tendrán 10 minutos para completar esta tarea, y luego un portavoz la compartirá ante el pleno.

4. Mientras los grupos comparten, solicite un voluntario para escribir la lista en un rotafolio, o si se trata de una capacitación remota, escriba la lista digitalmente y comparta la pantalla.

5. Los facilitadores deben hacer énfasis en la confidencialidad, el respeto a los demás, la etiqueta en línea, y el hecho que todos son expertos. Utilizando los

Continúa en la siguiente página

puntos en común entre los grupos, cree una lista principal de reglas para el grupo, la cual se exhibirá a lo largo de la capacitación.



Puntos de discusión

Confidencialidad

- No se puede garantizar al 100%, pero es a lo que debemos aspirar.
- Todos deben hacer lo posible para mantener en privado las historias y experiencias compartidas.

Todos somos expertos

- Contamos con diferentes niveles de experiencia. Algunos han recibido o proporcionado una supervisión extensa, y otros no cuentan con experiencia como supervisor o persona supervisada.
- Las perspectivas y experiencias de todos son bienvenidas sin juzgar.
- Todos tienen valiosos aportes que pueden hacer.

Respetar otros puntos de vista

- Puede que no siempre estemos de acuerdo en todo, y eso está bien.
- Es importante escuchar, considerar las opiniones de los demás y aprender unos de otros.
- Existe diversidad en cómo a las personas prefieren ser supervisadas, así como también hay diferencias en cómo prefieren ser gestionadas.

Para las capacitaciones remotas, además de los puntos anteriores, se debe discutir la etiqueta en línea, incluyendo:

- Encontrar un espacio lo más privado posible para la capacitación, ya que a veces discutiremos temas difíciles o delicados.
- Su participación activa es importante y nos comunicaremos de diferentes maneras, en discusiones grupales, salones virtuales paralelos (breakout rooms), a través del chat, etc.
- Trate de asegurarse de que su entorno esté libre de distracciones.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión *(continuación)*

- Recomendamos desactivar las notificaciones de correos electrónicos y mensajes en su computadora (teléfonos en silencio) para asegurarse de no distraerse.
- También debemos comprender que la virtualidad a veces implica que es probable que haya distracciones (por ejemplo, ¡niños y mascotas apareciendo en la pantalla!), por lo que debemos procurar ser pacientes y comprensivos unos con otros, pero también tratar de limitar estas distracciones cuando sea posible.
- Haremos todo lo posible por evitar la jerga técnica o utilizar demasiadas siglas, a fin de que todos estemos en la misma página. Si alguna vez los facilitadores caemos en esto, ¡no duden en señalárnoslo!
- Para evitar, en la medida de lo posible, molestias sonoras durante la capacitación, mantenga su micrófono en silencio cuando no esté hablando. Cuando desee aportar a una conversación, utilice la función de levantar la mano, y no dude también en enviar mensajes en el chat. Esto ayuda a evitar hablar por encima de los demás y permite que todos seamos escuchados.

6

Cierre de la sesión 1

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Plenaria

Resuma los puntos clave e invite a los participantes a hacer preguntas y dar su retroalimentación.

Sesión 2

Explorando la supervisión

Duración sugerida

3 horas 10 minutos

Objetivo de la sesión

Definir la supervisión que brinda apoyo y familiarizarse con el MIS

Sección correspondiente del Manual MIS

Definición de supervisión, Sección 1.1

1

Experiencia en supervisión



Duración

20 minutos



Formato

Encuesta



Libro de trabajo

Módulo 3

Actividad A



Materiales

- Papel de color

- Papel blanco

Nota para facilitadores:

Esta actividad tiene como objetivo comprender mejor las opiniones de los participantes sobre la supervisión. No es necesario formular todas las afirmaciones, y las que sí, deben adaptarse al contexto. Se debe alentar a los participantes a omitir toda afirmación con la que no se sientan cómodos.

La actividad se puede realizar de varias formas:

Opción 1: Pida a los participantes que tengan una hoja de color y otra blanca. Sí = de color, No = blanca. Haga las siguientes afirmaciones y pida a los participantes que levanten la hoja correspondiente (Sí/No).

Opción 2: Completar la actividad correspondiente en el libro de trabajo de los participantes.

En situaciones en las que existe una clara polarización, los facilitadores pueden invitar al debate, enfatizando las áreas que han sido acordadas en el MIS.

Continúa en la siguiente página



Ejemplos de afirmaciones

He recibido supervisión anteriormente en mi formación o capacitación.

Creo que la supervisión es una excelente manera de que las personas obtengan apoyo en salud mental.

Creo que la supervisión existe para comprobar si he cometido errores o hecho algo mal.

He recibido supervisión recientemente (en mi organización actual)

Siento que entiendo qué es la supervisión y cómo debo usarla.

Recuerdo un momento en el que trabajé en SMAPS y necesité apoyo, pero no sabía a quién acudir.

A veces siento que no tengo idea de si estoy brindando el tipo de apoyo adecuado al trabajar en intervenciones de SMAPS.

Actualmente estoy brindando o recibiendo supervisión (por ejemplo, individual, grupal, entre pares)

Puedo recordar un momento en el que la supervisión realmente me ayudó en mi trabajo.

La supervisión puede ayudarme a manejar las exigencias de un rol difícil.

La supervisión es opcional.

2

La supervisión dentro de nuestra organización



Duración
30 minutos



Formato
Grupo pequeño,
plenaria



Diapositiva



Libro de trabajo
Módulo 3
Actividad B

1. En grupos pequeños, invite a los participantes a discutir lo siguiente durante 10 minutos:

- ¿Alguna vez han recibido supervisión? ¿Qué fue lo que más les gustó de ello? ¿Qué es lo que menos les gustó? Si no han recibido supervisión antes, ¿a quién acuden en busca de apoyo?

2. Después de 10 minutos, vuelva a reunir al pleno y haga la siguiente pregunta:

- Si tuvieran una varita mágica, ¿cómo les gustaría que fuera la supervisión dentro de su organización o para ustedes? ¿Quién la recibiría? ¿Por cuánto tiempo? ¿Bajo qué formato?

3. Brinde 10 minutos para que los participantes compartan sus reflexiones.

3

¿En qué consiste el MIS?

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Introducción

 **Materiales**
Rotafolio o diapositiva con:
- La pirámide de SMAPS
- La ilustración del MIS
- Componentes clave

1. El facilitador proporcionará información de contexto sobre el MIS en el pleno utilizando los puntos de discusión a continuación como referencia. Se puede mostrar un rotafolio o una diapositiva de la pirámide de SMAPS para indicar que la supervisión es para todos, independientemente del tipo o nivel de SMAPS en el que se trabaja



Puntos de discusión

El Modelo Integrado para la Supervisión (MIS) tiene como objetivo mejorar la supervisión dentro de la SMAPS en todos los sectores. El desarrollo del MIS implicó un proceso de consulta extensa en el que se reflejó la retroalimentación de una amplia gama de actores de SMAPS de todos los sectores. Este desarrollo incluyó varios elementos clave:

- Un **grupo asesor** compuesto por destacados expertos mundiales en intervenciones de SMAPS en entornos de emergencia orientó activamente y proporcionó retroalimentación invaluable en todas las etapas del desarrollo del MIS.
- Una **revisión de escritorio** de la literatura y las guías existentes sobre supervisión en SMAPS permitió hacer una evaluación rápida de la evidencia clave para informar la planificación y el desarrollo inicial del proyecto.
- Se realizaron **entrevistas a informantes clave** con actores de SMAPS de todos los niveles y orígenes profesionales. Esto incluyó supervisores, personas supervisadas, líderes organizacionales y donantes, quienes operan desde sedes organizacionales y a nivel de país alrededor del mundo. Estas entrevistas fueron la base para el borrador inicial del MIS.
- Luego, las ideas clave y el contenido del borrador inicial se revisaron en **tres talleres de partes interesadas**, con participantes que incluían actores en SMAPS de todos los niveles de experiencia y de múltiples países alrededor del mundo.
- Los talleres fueron seguidos por una consulta en línea para generar consenso (**Delphi**), donde los actores en SMAPS votaron sobre la validez de las afirmaciones o ideas de la guía.
- Una vez que estos comentarios se integraron en el MIS, el grupo asesor del proyecto Eslabón Perdido y el Grupo de Referencia del

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Comité Permanente entre Organismos (IASC RG) proporcionaron sus **comentarios finales**.

- Luego se realizaron pruebas piloto del MIS en seis países, y se obtuvo retroalimentación que dio como resultado versiones revisadas del Manual MIS y de sus productos asociados.

Todas estas consultas y acciones llevaron al desarrollo del Manual MIS, el paquete de capacitación y todas las herramientas asociadas. Por lo tanto, el MIS representa un consenso sobre las mejores prácticas de supervisión entre actores en todos los niveles de implementación de intervenciones en SMAPS y protección.

2. Muestre la diapositiva o el rotafolio con la ilustración del MIS.
3. Resalte que el MIS se compone de varios componentes clave que han sido identificados como mejores prácticas a través de amplias consultas. Utilice los puntos de discusión a continuación para hacer énfasis en cada área.
4. Informe a los participantes que explorarán cada área con mayor detalle a lo largo de la capacitación, e invítelos a formular preguntas iniciales.

Ilustración



Continúa en la siguiente página

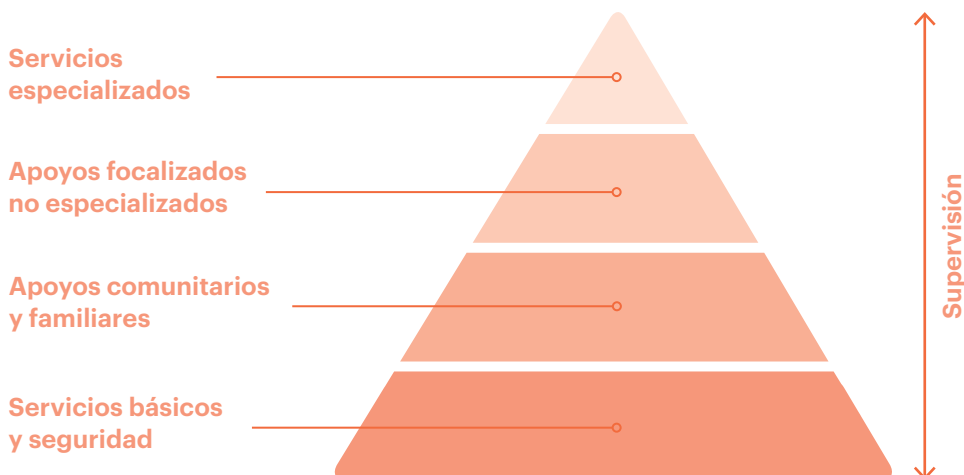
El MIS se compone de varios componentes clave identificados como mejores prácticas en las consultas exhaustivas. Muestre la diapositiva y describa brevemente cada componente utilizando los puntos de discusión a continuación.



Puntos de discusión

- **Declaración de la visión:** principios rectores para el MIS, el cual se basa en evidencia y derechos humanos.
- **Supervisión que brinda apoyo:** el MIS define la supervisión que brinda apoyo como parte de la SMAPS.
- **3 funciones básicas de la supervisión:** la supervisión debe centrarse en el desarrollo de habilidades, el monitoreo de la calidad, y el apoyo emocional.
- **Modelo de aprendizaje en la práctica:** niveles de supervisión a los que las organizaciones aspiran para garantizar apoyo, desarrollo y supervisión de forma continua para todos.
- **Supervisión para todos:** la supervisión debe ser accesible para todos quienes trabajan en SMAPS, sin importar en qué sector lo hagan.
- **Avance hacia las mejores prácticas:** reconocer que el “estándar de excelencia” en la supervisión no se logrará de la noche a la mañana, y que las organizaciones pueden ir paso a paso hacia las mejores prácticas.

5. Muestre la pirámide de SMAPS en el rotafolio o diapositiva. Indique que la supervisión es para todos, independientemente del tipo o nivel de SMAPS en el que se trabaja.



4

Declaración de la visión

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Introducción

 **Materiales**
- Diapositiva o
rotafolio con
declaración de la
visión

1. Invite a los participantes a consultar la declaración de la visión en el Manual MIS, en la sección Introducción.

2. Solicite un voluntario para leer la declaración de la visión.

3. Pregunte a los participantes si hay algo que les sorprenda o con lo que no estén de acuerdo en la declaración de la visión.

5

Lo que la supervisión es, y lo que no

 **Duración**
45 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y
plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.1

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad D

 **Materiales**
- Rotafolio
- Bolígrafos

Nota para facilitadores:

Para aprovechar al máximo las sesiones de supervisión, es importante que tanto supervisores como personas supervisadas tengan clara la finalidad de la supervisión y la forma en la que les gustaría recibir apoyo. Para esto, es útil contar con guías y descripciones de puestos de parte de las organizaciones.

1. Comience con una breve actividad sobre qué es y qué no es (o no debería ser) la supervisión.

Pida a los participantes que vayan a un lado del salón si creen que la afirmación refleja lo que es la supervisión, y al otro lado si consideran que refleja lo que no es la supervisión.

Consideraciones para la capacitación remota:

La actividad se podrá realizar de forma remota. De forma alternativa, se puede crear una encuesta con las afirmaciones pre-compiladas (por ejemplo, una encuesta por Zoom).

La supervisión es

- ✓ un espacio seguro, solidario, confidencial y colaborativo
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas pueden discutir abiertamente tanto las dificultades como los éxitos en sus roles
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas reciben retroalimentación clara y constructiva que les ayuda a desarrollar su capacidad técnica
- ✓ un lugar donde las personas supervisadas reciben apoyo emocional
- ✓ un espacio respetuoso y colaborativo que permite la resolución conjunta de problemas y apoya el aprendizaje independiente
- ✓ un lugar de aprendizaje mutuo, tanto para la persona supervisada como para el supervisor
- ✓ un lugar para identificar y desafiar respetuosamente los sesgos o prejuicios
- ✓ un espacio adecuadamente delimitado, que incluya sensibilización tanto para el supervisor como para la persona supervisada sobre los límites de la confidencialidad (por ejemplo, en casos de preocupaciones sobre la protección infantil u otros riesgos de hacerse daño a uno mismo o a otros).

La supervisión es not

- ✗ el momento para resolver asuntos administrativos, como horarios laborales, contratos, etc
- ✗ sólo un medio para monitorear el desempeño de la persona supervisada
- ✗ el único tipo de cuidado del personal que una organización debería ofrecer
- ✗ un sustituto a la atención de salud mental
- ✗ jerárquica, de arriba hacia abajo, demasiado instructiva
- ✗ algo para encontrar fallas, juzgar o penalizar

2. Cuando no haya consenso, el facilitador debe invitar a la conversación. También cabe señalar que diferentes interpretaciones culturales y otras consideraciones pueden influir en la comprensión compartida de la supervisión entre supervisor y persona supervisada.
3. Muestre la diapositiva correspondiente al final de la actividad e invite retroalimentación y debate.

6

Introducción a los diferentes tipos de supervisión

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.6

1. Introduzca la sesión informando a los participantes que la supervisión en la SMAPS se puede realizar de varias maneras diferentes, ya sea de forma presencial o remota. Cada una de las diferentes modalidades tiene sus propios beneficios y limitaciones. Es útil que los supervisores estén familiarizados con todas ellas para que puedan decidir, junto con las personas a quienes supervisan y organizaciones, cuál es la mejor opción para ellos. Los cuatro tipos de supervisión son:

- individual
- grupal
- entre pares
- en vivo

7

3 funciones básicas de la supervisión



Duración

20 minutos



Formato

Plenaria



Diapositiva



Manual MIS

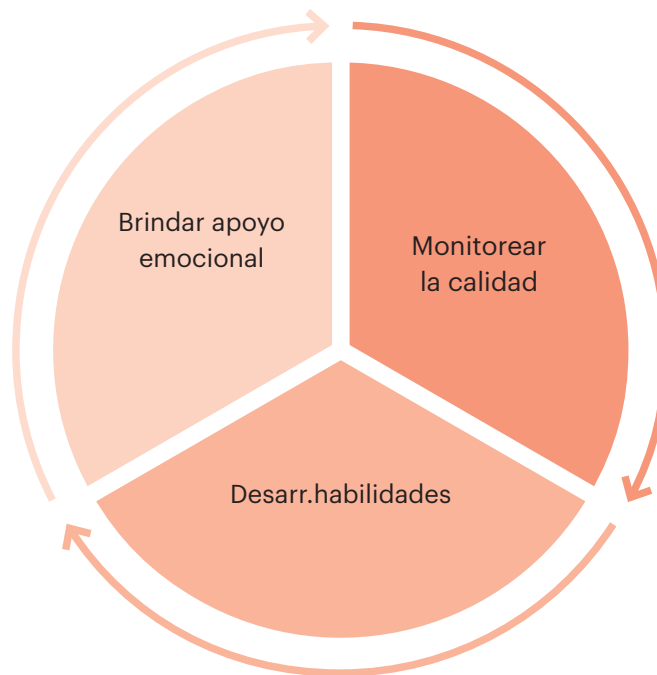
Sección 1.1



Materiales

- Rotafolio o diapositiva con las 3 funciones básicas

Funciones básicas de la supervisión



1. Explique cada función básica utilizando los puntos de discusión a continuación, y haga énfasis en el apoyo emocional, ya que esto puede resultar nuevo para algunos



Puntos de discusión

Apoyo emocional:

- Crea un espacio seguro, de apoyo, y confidencial para explorar reacciones personales ante situaciones profesionales (¡pero no es terapia!)
- Puede apoyar la propia salud mental de la persona supervisada al alentarla a reconocer y manejar sus propias reacciones y factores estresantes.
- Favorece el autodescubrimiento

Continúa en la siguiente página

Desarrollo de habilidades:

- Estructura el aprendizaje a lo largo del tiempo para apoyar la aplicación del conocimiento en la práctica
- Mejora la confianza y la competencia en el propio desarrollo profesional de las personas supervisadas
- Apoya el aprendizaje independiente

Monitoreo de la calidad:

- Mejora la calidad de los servicios
- Garantiza que las actividades se implementen según fueron diseñadas
- Brinda la oportunidad de identificar barreras para la implementación y ofrece una oportunidad para generar ideas sobre soluciones.

8

El modelo de aprendizaje basado en la práctica

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Demostración / plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.4

 **Materiales**
Diapositiva o rotafolio con:
- Ilustración sobre el aprendizaje
- Modelo de aprendizaje basado en la práctica

Nota para facilitadores:

El modelo de aprendizaje basado en la práctica es uno de los componentes centrales del MIS. Para ilustrar este concepto, se puede utilizar el ejemplo de enseñar a alguien cómo cruzar una calle muy transitada. Los facilitadores tal vez deseen demostrar esto actuándolo. También es importante que esto sea contextualmente relevante, por lo que podría ser necesario adaptar el ejemplo.

1. Utilice el siguiente guion para presentar el modelo de aprendizaje basado en la práctica

Guion de muestra

El MIS ha adoptado y adaptado el modelo de aprendizaje basado en la práctica como la forma preferida de integrar la supervisión dentro del trabajo de SMAPS. Como parte de este modelo, todos los niveles de práctica reciben supervisión.

Si bien esta constituye una de las mejores prácticas, es posible que no suceda de la noche a la mañana. Lo importante es que las organizaciones tomen medidas para encaminarse hacia este modelo, con el fin de garantizar la supervisión para todos. El ejemplo que usamos para ilustrar esto consiste en aprender a cruzar la calle.

2. Utilice uno de los siguientes ejemplos para describir el modelo de aprendizaje basado en la práctica.

Opción 1: Alguien es nuevo en un país y no sabe cómo funcionan las cosas, se le asigna una persona que lo apoye para aprender adaptarse. Al principio, la persona que está familiarizada con el contexto le muestra un mapa y le da consejos para navegar el nuevo entorno, luego caminan por la ciudad y hacen diligencias juntos. Después de un tiempo, el recién llegado hace diligencias por sí solo, pero de vez en cuando consulta con la persona familiarizada con el contexto para hacer preguntas y obtener retroalimentación.

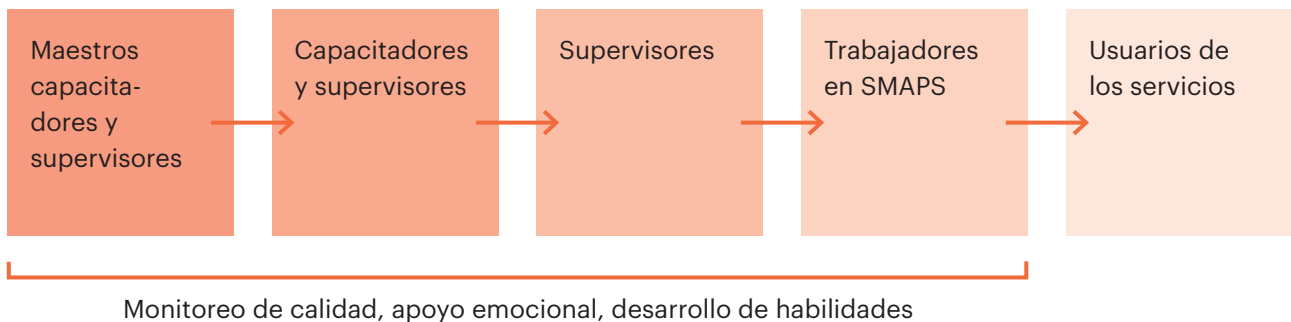
Opción 2: Un conejo está aprendiendo a cruzar una calle muy transitada por primera vez. Su amigo les demuestra cómo hacerlo y luego cruzan juntos. Más adelante, el conejo cruza solo mientras su amigo observa y le brinda retroalimentación y le da ánimo.

3. Invite a los participantes a consultar la sección 1.4 del Manual MIS para ver el gráfico del modelo de aprendizaje basado en la práctica.

Continúa en la siguiente página

4. Describa cada una de las capas del modelo e invite a los participantes a formular preguntas.

El modelo de aprendizaje basado en la práctica



Adaptado de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

5. Después de describir el concepto del modelo de aprendizaje basado en la práctica, muestre brevemente la diapositiva del modelo de aprendizaje basado en la práctica del MIS y describa cómo funciona en la práctica. Más adelante en la capacitación habrá una sesión grupal de trabajo

Guion de muestra

El MIS ha adoptado y adaptado el modelo de aprendizaje basado en la práctica como la forma preferida de integrar la supervisión dentro de la SMAPS. Bajo este modelo, todos los niveles de práctica reciben supervisión

Si bien esto constituye la mejor práctica, es posible que no suceda de la noche a la mañana. ¡Lo importante es que las organizaciones se encaminen hacia este modelo para garantizar la supervisión para todos!

9

Avanzando hacia las mejores prácticas en supervisión

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 2.4

Nota para facilitadores:

Esta sección debe adaptarse lo más posible a cada organización individual, considerando las limitaciones de recursos. Es importante enfatizar que cualquier supervisión es mejor que ninguna supervisión. El facilitador debe hacer todo lo posible para reconocer las limitaciones y hablar con la organización sobre las inquietudes.



Puntos de discusión

- Las mejores prácticas en supervisión fueron identificadas a través de reflexiones de quienes participaron en entrevistas y talleres, así como por el consejo asesor para la creación del MIS.
- Se llegó a un consenso teniendo en cuenta las limitaciones existentes en los entornos humanitarios y de emergencia.
- El MIS destaca lo que se considera como mejor práctica, así como la forma de encaminarse hacia un “estándar de excelencia”.
- Es muy comprensible que algunas organizaciones puedan tener prácticas de supervisión que estén más alineadas con el “estándar de excelencia” que otras, y eso está bien. Lo importante es que se avance hacia las mejores prácticas y hacia la integración de la supervisión dentro de la organización.
- La integración de la supervisión dentro de sus organizaciones se dará durante la etapa de diseño de propuesta, y deberá considerarse desde las perspectivas de recursos humanos, gestión de proyectos, e implementación de programas.



Mensaje clave

El estándar de excelencia es la supervisión regular e individualizada para todos los actores de SMAPS.

10

Cierre de la sesión 2

**Duración**

30 minutos

**Formato**

Salones virtuales
paralelos (breakout
rooms), plenaria

Cierre la sesión haciendo una demostración abreviada de aquella utilizada durante el Módulo 2 (Sesión 5: Demostración de la alianza en la relación de supervisión utilizando un enfoque de pecera).

Para cerrar, invite a la reflexión, preguntas, y retroalimentación sobre la sesión.

Sesión 3

La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar

Duración sugerida

2 horas 25 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 3.2

Objetivo de la sesión

Demostrar la necesidad e identificar apoyos y estrategias para que las personas supervisadas prioricen su autocuidado y bienestar personal.

1

Sobre la importancia de sentirse bien



Duración

15 minutos



Formato

Plenaria



Manual MIS

Sección 3.2

Nota para facilitadores:

Este tema puede ser delicado, por lo que es importante no presionar a nadie para que comparta. No obstante, muchos participantes podrían apreciar enormemente la oportunidad de compartir algunos de sus factores estresantes, por lo que los facilitadores deben procurar contener si las cosas se ponen muy intensas o extensas, de manera que los participantes aún se sientan escuchados. El facilitador también puede compartir cuáles han sido algunos de sus factores estresantes más comunes al trabajar en contextos humanitarios para iniciar la conversación, si fuese apropiado.

Continúa en la siguiente página

1. Inicie la sesión utilizando los puntos de discusión a continuación.



Puntos de discusión

La sección 3.2 del Manual MIS contiene información más detallada

- Trabajar en contextos humanitarios puede ser gratificante, pero también muy desafiante.
- Algunos de los aspectos positivos de este tipo de trabajo incluyen una sensación de satisfacción por compasión (sentirnos bien sobre nuestra capacidad para ayudar a los demás), resiliencia vicaria (un aumento de nuestra fe en el espíritu humano que obtenemos al observar la resiliencia de otras personas), y el crecimiento postraumático (dándole sentido a nuestras experiencias de trauma y adversidad).
- Los traumas y la adversidad de primera o segunda mano en nuestra vida y nuestro trabajo, junto con las altas cargas de trabajo, el estrés, y el desgaste, plantean un desafío para convertirse en un supervisor eficaz.
- El autocuidado y la resiliencia son fundamentales para convertirse en un supervisor eficaz.

2. Haga la siguiente pregunta:

- ¿Alguien quisiera compartir cuáles son algunos de los factores estresantes comunes que ven que se experimentan en su trabajo?

3. Invite a los participantes a compartir verbalmente o en el chat si se encuentran de forma remota.

4. Utilice el guion de muestra a continuación después de que los participantes hayan compartido sus factores estresantes.



Guion de muestra

Factores estresantes comunes pueden ser contextos inestables, preocupaciones de seguridad, largas horas de trabajo, y separación de las redes de apoyo social. También es probable que como trabajadores humanitarios nos veamos expuestos a acontecimientos potencialmente traumáticos. Esta exposición puede ser primaria (experimentando el trauma directamente) o secundaria (escuchando o leyendo acerca de un evento que le sucede a otra persona).

Es importante saber que tener reacciones ante situaciones difíciles es algo natural.

2

Cómo nos afecta el estrés

**Duración**

25 minutos

**Formato**Actividad de dibujo,
plenaria**Manual MIS**

Sección 3.2

**Libro de trabajo**

Módulo 2

Actividad E

**Materiales**

- Papel
- Marcadores
- Bolígrafos
- Crayones

Nota para facilitadores:

El facilitador debe saber que esta actividad puede hacer que algunos participantes se sientan incómodos. Esta podría ser una buena oportunidad para invitarlos a tomar un pequeño descanso para reorientarse con su entorno (p. ej., prepararse una taza de té, hacer estiramientos o una actividad energizante).

1. Pida a los participantes que saquen una hoja de papel y marcadores o crayones. Si la capacitación se lleva a cabo de forma remota, pueden apagar la cámara mientras dibujan, si esto les ayuda a relajarse.

2. Pida a los participantes que empiecen a pensar en un momento en el que no se sintieron bien en el trabajo (por ejemplo, abrumados, estresados) y no sabían a quién acudir en busca de apoyo. Luego pídeles que hagan un dibujo o una representación de sí mismos en forma de una criatura, un jarrón, un árbol, etc., y que este dibujo incluya cómo se sintieron (por ejemplo, reflejando algo en su cuerpo o en el entorno que los rodea).

(10 minutos para reflexionar y dibujar)

3. Después de 10 minutos, pida a los participantes que volteen la hoja. Invítelos a pensar en algún momento en el que se sintieron bien en su trabajo y, cuando tuvieron dificultades, supieron a quién acudir en busca de apoyo. Pídeles nuevamente que dibujen cómo se sintieron.

(10 minutos para reflexionar y dibujar)

3. Después de completar la actividad, reúna a los participantes e invite a voluntarios a compartir sus dibujos y reflexiones. El facilitador deberá resaltar que no todos aquellos que enfrentan dificultades experimentarán las cosas de la misma manera.

3

El impacto de la adversidad, el estrés laboral, y las experiencias traumáticas


Duración

15 minutos


Formato

Grupos pequeños o plenaria


Manual MIS

Sección 3.2

1. El facilitador mostrará un rotafolio o diapositiva con las siguientes preguntas:

- *Durante los momentos en que sintieron que no tenían a nadie a quien acudir en busca de apoyo, ¿cómo esto les afectó en su trabajo?*
- *¿Cómo afectó esto su capacidad para apoyar a los demás?*

2. Invite a los participantes a reflexionar sobre las preguntas en parejas durante 5 minutos.

3. Después de 5 minutos, regrese al pleno e invite a los participantes a compartir sus reflexiones.

4. Luego brinde psicoeducación sobre el impacto de la adversidad, el estrés laboral, y las experiencias traumáticas utilizando los puntos de discusión y la información de contexto a continuación.


Puntos de discusión

Explique cada concepto. Note la superposición conceptual entre algunos de los términos. Resalte que el desgaste, la fatiga por compasión, y el trauma indirecto pueden convertirse en problemas de salud mental si no se manejan. Señale que las manifestaciones de esto pueden diferir según el contexto y la cultura.

¿Qué es la adversidad?

- Los contextos humanitarios suelen caracterizarse por circunstancias difíciles y acontecimientos estresantes.
- Estos eventos pueden provocar una variedad de emociones diferentes, como miedo, aflicción, tristeza, e incluso sensación de entumecimiento.
- Para muchas personas, estos sentimientos y reacciones desaparecen con el tiempo, pero para otras pueden persistir y empezar a interferir con su vida y su trabajo.
- El propio personal de SMAPS puede verse afectado por emergencias humanitarias y, con frecuencia, verse expuesto a personas altamente angustiadas, lo que implica un mayor riesgo de desgaste, fatiga por compasión, y trauma. →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

¿Qué es el desgaste?

- Altos niveles de agotamiento físico, emocional y mental persistente.
- Conduce a actitudes negativas/cinismo hacia el trabajo.

¿Qué es la fatiga por compasión?

- Se describe como “el costo de que nos importe”.
- Reducción en el interés y la capacidad de asumir el sufrimiento de los demás.
- Una respuesta psicológica común al lidiar con el trauma.

¿Qué es el trauma vicario?

- Una variedad de respuestas psicológicas que incluyen fatiga por compasión y estrés traumático secundario.
- Resulta de una carga de trabajo emocionalmente difícil de manejar.

La fatiga por compasión, el trauma vicario y el desgaste afectan el bienestar en los ámbitos físico, psicológico, conductual, espiritual, cognitivo y relacional. También afectan la salud de las organizaciones y su capacidad para brindar apoyo sostenible y eficaz a las comunidades afectadas con las que trabajan. Los impactos organizacionales específicos incluyen:

- altas tasas de rotación de personal
- disminución de la productividad y la motivación
- impactos en la continuidad y la calidad del trabajo →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Las personas afectadas pueden tender a evitar ciertas tareas, retraerse interpersonalmente, ser menos productivas, o ausentarse regularmente del trabajo.

Factores clave de riesgo organizacional que generan resultados negativos después de la exposición al trauma y la adversidad

- Participación en tareas fuera del ámbito o competencia habitual, así como **ambigüedad del** rol en general.
- Malas relaciones con los gerentes e **insatisfacción con la supervisión.**
- Falta de acceso a cuidado o apoyo.

Factores clave de protección organizacional después de la exposición al trauma y la adversidad

- Apoyo organizacional percibido.
- Un sentido de **conocimiento, competencia y confianza profesional.**
- Capacitación y preparación.

Además, factores como el género, el historial de traumas previos, y las condiciones de salud mental preexistentes también pueden influir en los resultados. También los factores peri-traumáticos, como la proximidad a un evento, el daño a uno mismo o a otros. El propio apoyo social y las estrategias de afrontamiento de la persona también influirán en su bienestar.

Continúa en la siguiente página

Información de contexto

Trauma psicológico = una respuesta a eventos altamente estresantes, aterradores y/o perturbadores.

Algunas posibles consecuencias de la exposición al trauma (primario o secundario):

- Fatiga por compasión.
- Desgaste Trauma vicario.
- Angustia leve a moderada (síntomas, por ejemplo, desgano, no alcanzar el umbral para un diagnóstico).
- Trastorno de estrés postraumático (TEPT), ansiedad, depresión (y otras afecciones comunes de salud mental).

Trastorno de estrés postraumático (TEPT)

- Resulta de la exposición (directa o indirecta) a un factor estresante significativo (como muerte, amenaza de muerte, violencia sexual, lesiones graves).
- Re experimentar (p. ej., recuerdos intrusivos, pesadillas, disociación).
- Hiperactivación (por ejemplo, respuesta de sobresalto exagerada, dificultades para dormir, dificultad para concentrarse).
- Evasión (evasión de experiencias, internas y externas).
- Alteración del estado de ánimo y de la memoria (por ejemplo, pensamientos negativos sobre el mundo; incapacidad para recordar aspectos clave del trauma, dificultad para sentir emociones positivas).
- Deterioro funcional (impacto en el trabajo, relaciones sociales, etc.).
- Los síntomas deben persistir durante más de un mes después del trauma.

4

Estrategias de afrontamiento y creación de resiliencia

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Plenaria

**Diapositiva****Manual MIS**

Sección 3.2

**Materiales**

- Rotafolio o diapositiva preparada
- Papel
- Bolígrafos
- Crayones / marcadores

Nota para facilitadores:

Es importante no enfatizar tanto en la responsabilidad personal y explicar que, si bien el autocuidado es importante, a menudo no es suficiente para manejar las exigencias emocionales de un rol muy difícil. Para esto último se necesita espacio para reflexionar y procesar deliberadamente nuestras experiencias relacionadas con el trabajo. Esto puede facilitarse mediante la supervisión y con apoyos de otro tipo (conversaciones de apoyo con colegas, redes de pares, terapia personal, etc.).

1. En el pleno, pida al grupo que reflexione y discuta lo siguiente. Tal vez desee tener preguntas en un rotafolio o diapositiva:

- Cuando pensamos en factores estresantes, es útil pensar también en las estrategias de afrontamiento. ¿Cuáles son algunos ejemplos de estrategias de afrontamiento útiles? ¿Y qué de las estrategias de afrontamiento no útiles? ¿Hay alguna no útil que usted vea en el entorno humanitario y dentro de su contexto? (por ejemplo, las tasas de consumo de alcohol y sustancias entre los trabajadores humanitarios son bastante altas).

2. Haga una introducción sobre el autocuidado y la resiliencia utilizando los puntos de discusión a continuación:

**Puntos de discusión****¿Qué es el autocuidado?**

Reitere algunas de las principales estrategias de afrontamiento compartidas durante la discusión. Luego introduzca las categorías a continuación:

- autocuidado físico (por ejemplo, alimentación saludable, ejercicio, asistencia a citas médicas).
- autocuidado emocional y psicológico (por ejemplo, dedicarse a pasatiempos u otras actividades agradables, técnicas de relajación, reflexionar sobre el bienestar).
- autocuidado espiritual (por ejemplo, participar en una comunidad espiritual, meditación, oración).
- autocuidado social (por ejemplo, relaciones enriquecedoras, participación comunitaria significativa). →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- autocuidado profesional (tomar descansos, buscar apoyo en los colegas).

¿Qué es la resiliencia?

- La capacidad de una persona de afrontar desafíos y dificultades y recuperarse rápidamente.
- Puede describirse como la capacidad de “rebotar”.
- Se fomenta con el abordaje deliberado y reflexivo de las respuestas emocionales.
- Puede facilitarse mediante supervisión, capacitación, apoyo del personal, y redes de apoyo informales.
- Tener conciencia de nuestras reacciones emocionales se asocia con menores niveles de estrés y agotamiento

Algunas actividades que pueden ayudar a desarrollar la resiliencia:

- Reflexionar sobre los desencadenantes y las respuestas emocionales.
- Técnicas para “tocar base” en momentos estresantes con el fin de calmarse, p. ej., respiración profunda, centrarse en las sensaciones físicas del espacio y el momento actuales.
- Participar en redes de apoyo entre compañeros, supervisión, u otros tipos de apoyo para el personal.
- Tener conversaciones sinceras con colegas sobre el impacto del trabajo.

Importante tener en cuenta:

- Algunas actividades de cuidado personal comúnmente recomendadas son esencialmente técnicas de “distracción” (por ejemplo, leer, mirar televisión), y pueden ser útiles a corto plazo.
- Sin embargo, el manejo de la exposición a la adversidad continua requiere enfocarse más deliberadamente en las respuestas emocionales (es decir, abordar directamente nuestras respuestas emocionales y participar en la reflexión y procesamiento

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

deliberados de las experiencias difíciles).

- Las buenas estrategias de cuidado personal pueden contribuir a una mayor resiliencia.
- Las organizaciones no deben confiar demasiado en la efectividad del cuidado personal y la resiliencia de su personal, ya que esto pone demasiado énfasis en la responsabilidad individual.

Consulte la Guía del bienestar [Wellbeing Guide] del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional para obtener herramientas y orientación adicionales a fin de fortalecer la resiliencia interior: <https://pscentre.org/resource/the-well-being-guide/>

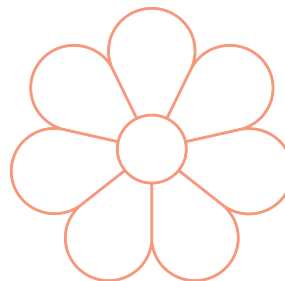
3. Enfatice que, si bien el cuidado personal y la resiliencia son conceptos importantes que podemos intentar y desarrollar en nuestra vida personal, existen acciones que las organizaciones pueden tomar para apoyar la resiliencia del personal.

4. Invite a los participantes a sacar una hoja de papel y bolígrafos.

5. Muestre al grupo un ejemplo de la flor del bienestar. Invítelos a dibujar su propia flor haciendo lo siguiente:

- a. Dibuje una flor con 7 pétalos
- b. Etiquete cada uno de los pétalos con uno de los siguientes dominios del bienestar personal:

- Material
- Social
- Espiritual
- Cultural
- Mental
- Emocional
- Biológico



- c. Reflexione sobre las áreas del bienestar personal listadas arriba y escriba ejemplos para cada una.
- d. Decoren la flor. Ahora cada participante tiene su propia flor del bienestar que puede utilizarse para promover su resiliencia interior.

5 Acceder al apoyo

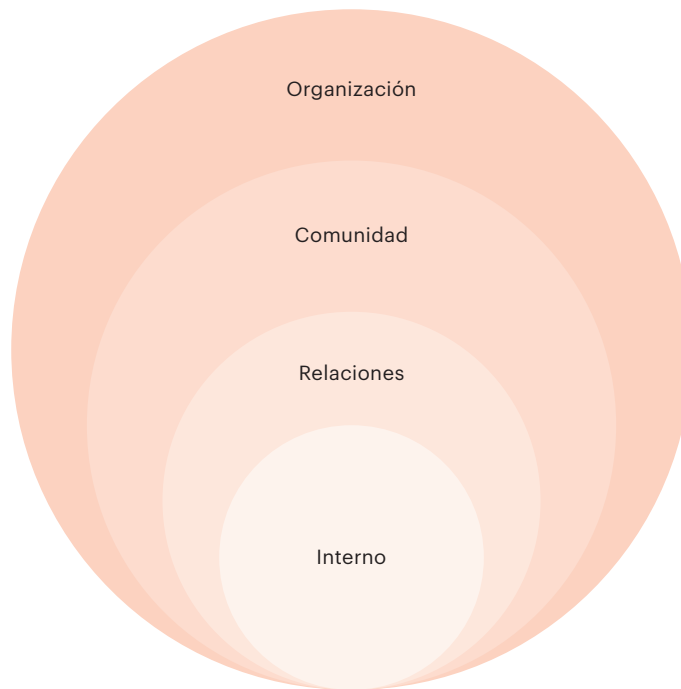
 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión individual,
grupos pequeños y
plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 3.2

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad F



1. Anime a los participantes a reflexionar sobre los tipos de apoyo que tienen en su vida. Pueden escribirlos o dibujarlos si prefieren en la plantilla incluida en su libro de trabajo (10 minutos).
2. Divida a los participantes en grupos pequeños para discutir sus ideas sobre el apoyo (10 minutos). Pídales que discutan juntos qué otros apoyos que no hayan anotado podrían ser útiles.
3. Regresen al pleno y compartan algunas ideas generales sobre las opciones de apoyo que son importantes a nivel interno, de relaciones, comunitario y organizacional (ver diagrama arriba).

6

Apoyo dentro de su organización

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Parejas/grupos pequeños y plenaria

**Manual MIS**

Sección 3.2

**Materiales**

- Rotafolio o diapositivas con preguntas
- Lista de la actividad de Estrategias de afrontamiento y resiliencia

Nota para facilitadores

En esta actividad, es importante recordar que puede ser incómodo o inapropiado discutir los desafíos en el lugar de trabajo, o querer plantear problemas a la gerencia. Esta actividad debe adaptarse al contexto. Recuerde a los participantes que el facilitador no compartirá nada y que depende de ellos decidir cómo les gustaría compartir (por ejemplo, en el módulo final cuando todos estén juntos, o de forma independiente a la capacitación).

1. Coloque a los participantes en parejas. Pídales que reflexionen sobre cómo acceden al apoyo dentro de sus organizaciones. Quizá desee mostrar las preguntas en un rotafolio o diapositiva (10 minutos).

- ¿Existen barreras para acceder al apoyo?
- ¿Hay cosas que tal vez quieran discutir con su gerente?
- ¿Hay recursos que podrían estar disponibles y que no se están utilizando actualmente?

2. Regresen al pleno e invite a los participantes a compartir sus reflexiones. Pregúnteles si les gustaría agregar sus aportes a la lista compilada que comenzaron en la actividad anterior (Estrategias de afrontamiento y desarrollo de resiliencia) para posiblemente compartirlas con la dirigencia y la gerencia.

7

La importancia del apoyo en el lugar de trabajo

**Duración**

5 minutos

**Formato**

Plenaria

**Manual MIS**

Sección 3.2

1. Proporcione una descripción general de la importancia del apoyo, destacando los siguientes puntos clave de discusión.

**Puntos de discusión**

El trabajo de SMAPS es exigente en cuanto a tiempo, energía y emociones. Lograr un buen equilibrio en la carga de trabajo y acceder al apoyo necesario no siempre es fácil, especialmente en entornos humanitarios y de emergencia. →

Continúa en la siguiente página

**Puntos de discusión (continuación)**

Si una persona supervisada siente que las exigencias de su rol son demasiadas, debería:

- Planteárselo a su gerente.
- Negociar tiempo suficiente para su rol de supervisión (por ejemplo, reducción del número de casos y mayor tiempo para proporcionar supervisión).

Si bien el cuidado personal es una responsabilidad individual, existen muchos otros factores que impactan el bienestar en el lugar de trabajo, tales como asuntos estructurales y el acceso al desarrollo profesional.

Dar pequeños pasos puede ser muy significativo para ayudarnos a sentirnos más equilibrados y bien. Es importante evaluar periódicamente qué apoyos hay en nuestro entorno y a cuáles se podría acceder en el futuro.

8**Desarrollo profesional y bienestar****Duración**

5 minutos

**Formato**

Plenaria

**Manual MIS**

Sección 3.2

1.Proporcione una visión general del desarrollo y el bienestar profesional, destacando los siguientes puntos de discusión:

**Puntos de discusión**

El desarrollo profesional continuo para todas las personas que participan en programas de SMAPS a lo largo de la organización fomenta un sentido de unión de equipo y resiliencia. Cuando se satisfacen las necesidades de apoyo de los supervisores en sus propios roles, estos estarán mejor equipados para brindar apoyo de alta calidad a otros.

Muchas de las habilidades básicas necesarias para ser un proveedor eficaz de SMAPS son las mismas que se necesitan para ser un supervisor eficaz. →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

Éstas incluyen:

- habilidades básicas de ayuda
- desarrollo personal
- autocuidado y bienestar personal
- conciencia de sí mismo
- creencias, actitudes y habilidades interpersonales.
- habilidades reflexivas
- Voluntad de aprender y desarrollarse (desarrollo profesional continuo)

2. Diga a los participantes que es importante pensar en formas de acceder al desarrollo profesional que no dependan de organizaciones o de financiación. Pídales que compartan algunos ejemplos de lo que podría ser esto. Si la capacitación se hace de forma remota, las ideas se pueden compartir a través del chat).

Ejemplos:

- leer artículos de revistas, blogs, foros
- unirse a Comunidades de práctica
- ir al sitio web del Centro de Referencia en Apoyo Psicosocial de la Federación Internacional y familiarizarse con herramientas y recursos
- comunicarse con un colega o profesional de otra organización, solicitar una entrevista informativa
- conectarse con pares para intercambiar aprendizajes
- asistir a cursos / seminarios en línea gratuitos.

9

Preguntarnos ¿cómo estamos?

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Reflexión individual

**Libro de trabajo**

Módulo 2

Actividad M

**Guion de muestra**

Para estar en capacidad de apoyar a los demás, es crucial estar conscientes de cómo estamos nosotros mismos y qué necesitamos en un momento dado para sentirnos apoyados. Una analogía que se usa comúnmente consiste en imaginarnos que estamos en un avión y nos dan instrucciones en caso de una emergencia: siempre debemos recordar ponernos tu propia máscara de oxígeno antes de ayudar a otros a hacerlo. Lo mismo aplica para nuestro trabajo.

Esto es algo que a menudo le decimos a los usuarios de los servicios de SMAPS y a nuestras personas supervisadas, pero quizá no siempre lo practicamos en nuestras propias vidas, a pesar de que a menudo vivimos en las mismas comunidades que aquellas personas a quienes apoyamos, y que podemos vernos afectados por los mismos tipos de factores estresantes y adversidades.

2. Invite a los participantes a tomarse 10 minutos para preguntarse “¿cómo estoy?”. Diríjalos a la actividad correspondiente en su libro de trabajo, para que puedan reflexionar sobre las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sienten hoy? ¿Qué está pasando en sus vidas? ¿En su trabajo?
- Observa cómo se sienten físicamente. ¿Hay una sensación de tranquilidad o hay tensión o estrés?

10

Manejando nuestras propias reacciones y factores estresantes

Duración

 30 minutos

Formato

 Plenaria, grupo pequeño opcional.

Materiales

 - Bolígrafo
- Papel

1. Invite a los participantes a compartir lo que les funciona mejor cuando notan que tienen fuertes reacciones emocionales hacia un usuario o un tema. Recuérdeles que es normal que surjan reacciones, y que lo importante es que se sientan cómodos regulando sus propias emociones.

Ejemplos a destacar si no se mencionan:

- respiración profunda
- centrarse en sonidos, imágenes y sensaciones
- introducir una sensación sobre la cual concentrarse, por ejemplo, el olor de una fruta cítrica o el sabor de una bebida fría o caliente
- ajustar la postura para sentirse más relajado y liberar tensión
- contar lentamente hasta 10

2. En plenaria o en parejas, durante 5 minutos, discutan cómo los participantes podrían recordar usar habilidades de afrontamiento en el momento en que sienten que surgen emociones difíciles.

3. Invite a los participantes a hacer una lista de 5 estrategias que pueden usar cuando se encuentren en una situación estresante, y a colocarla en algún lugar. Invítelos a utilizar la Guía de Bienestar [Wellbeing Guide] y las tarjetas de actividades del Centro AP de la Federación Internacional para inspirarse.

4. Antes de cerrar la actividad, recuerde a los participantes que recibir su propia supervisión puede ser una forma muy útil de comprender sus reacciones y de aprender nuevas formas de manejarlas.

11

Parar, empezar, continuar, explorar

**Duración**

20 minutos

**Formato**Reflexión individual,
plenaria opcional**Manual MIS**

Sección 3.2

**Libro de trabajo**Módulo 2
Actividad G**Nota para facilitadores:**

Resalte que la siguiente actividad reúne todos los temas que acabamos de explorar sobre cuidado personal, resiliencia, y estrategias de afrontamiento. Recuerde a los participantes que deben ser realistas y no enumerar 50 cosas nuevas que planean empezar a hacer. Anímelos a centrarse en lo que se puede lograr y a considerar quizás pasos más pequeños que puedan dar primero con el fin de explorar opciones. Infórmeles que la lista que elaborarán es solo para ellos y que no se les pedirá que la compartan, a menos que se sientan cómodos haciéndolo.

1. En reflexión individual, anime a los participantes a considerar algunas de las formas en que lidian con el estrés y desarrollan resiliencia en sus vidas. Deles las siguientes instrucciones:

- Tómense 15 minutos para reflexionar sobre sus propias estrategias de afrontamiento: exploren las cosas que les gustaría Parar de hacer, tal vez una estrategia de afrontamiento no útil o algo que ya no les funcione, consideren las cosas que les gustaría Empezar a hacer, tal vez prácticas de autocuidado o desarrollo de resiliencia, cosas que les gustaría Continuar haciendo, y cosas que les gustaría Explorar.

2. Remita a los participantes a la tabla "Parar, Empezar, Continuar, Explorar" y pídales que la completen con sus reflexiones en sus libros de trabajo. También pueden crear su propia plantilla si así lo desean.

Continúa en la siguiente página

Parar

¿Cuáles son algunas cosas en el trabajo o en su vida personal que consideran que sería beneficioso dejar?

Empezar

¿Cuáles son algunas cosas en el trabajo o en su vida personal que les gustaría empezar a hacer?

Continuar

¿Cuáles son algunas de las cosas que están haciendo actualmente y que les gustaría continuar haciendo?

Explorar

¿Cuáles son algunas ideas que tienen sobre actividades, hábitos, conexiones, etc. que les gustaría explorar para quizá comenzar a incorporar en sus vidas?

3. Pregunte si a alguien le gustaría compartir algo sobre su experiencia al realizar la actividad, o algo que le gustaría parar de hacer o empezar a hacer.

4. Remita a los participantes al caso de estudio en la sección 3.8 del Manual MIS. Puede resultar útil que los participantes lean el caso de estudio después de completar la actividad para ver cómo se puede utilizar en una sesión de supervisión.

12

Cierre de la sesión 3

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

1. Se recomienda una actividad energizante para cerrar la sesión.

2. Resuma la importancia del cuidado personal y la resiliencia interior. Invite preguntas y respuestas.

3. Invite a los participantes a hacer preguntas y a dar su retroalimentación sobre la sesión

Sesión 4

Cómo ser reflexivos y aprovechar la retroalimentación

Duración sugerida

1 hora 45 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 4.4 and 4.5

Objetivo de la sesión

Dar una introducción sobre la importancia de la práctica reflexiva y sobre cómo aprovechar la retroalimentación al recibir supervisión.

1

La importancia de la reflexión en la supervisión

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 4.4

1. Inicie la sesión hablando sobre la importancia de la reflexión. Es posible que desee utilizar el guion de muestra a continuación.

Guion de muestra

La reflexión juega un papel clave no sólo en nuestro trabajo, sino también en nuestro propio crecimiento y desarrollo, tanto personal como profesional. La reflexión puede apoyar el desarrollo de la autoconciencia y fomenta la creatividad y la curiosidad de la persona supervisada.

Continúa en la siguiente página

2. Pregunte a los participantes:

- *¿Qué significa la reflexión en su contexto o cultura?*
- *¿De qué maneras podemos ser reflexivos?*

Las posibles respuestas incluyen: Estar en el momento presente | Meditación | Oración | Escritura / Narración

3. Diga a los participantes que explorarán lo que se conoce como “práctica reflexiva”, la cual podría ser diferente de otras formas de reflexionar a las que están acostumbrados, o quizá ya sea algo que hacen regularmente. Enfatique los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

Reflexionar como habilidad en el trabajo de SMAPS consiste en ser capaces de considerar cuidadosamente nuestra propia práctica, creencias y actitudes, así como los conocimientos o suposiciones en los que se basan. Fortalecer la capacidad de reflexionar puede dar como resultado una práctica más considerada y menos reactiva, lo cual es esencial para los profesionales de SMAPS que a menudo trabajan en entornos de alto estrés.

La reflexión también es importante para ayudar a los trabajadores de SMAPS a vincular el conocimiento y las habilidades de la capacitación con su práctica profesional. Es útil para las personas supervisadas comprender que la reflexión **no trata sobre de encontrar las respuestas “correctas”, sino que, al brindar servicios de salud mental y apoyo psicosocial, las situaciones a menudo son complejas y no hay una respuesta correcta.**

Un enfoque reflexivo garantiza que el **curso de acción decidido se considere cuidadosamente y se razone lógicamente**, teniendo en cuenta toda la información pertinente. La práctica reflexiva ayuda a las personas supervisadas a manejar la ambigüedad. También les ayuda a desarrollar resiliencia y a manejar las emociones difíciles que surgen en el transcurso de su trabajo.

Continúa en la siguiente página

Es posible que desee llevar un diario para registrar sus propias reflexiones sobre su práctica de supervisión. Es posible que se encuentre con situaciones en las que le gustaría considerar las cosas detenida y deliberadamente. Quizás también desee alentar a las personas a quienes supervisa a usar de un diario para registrar sus reflexiones y discutir las durante la supervisión. La retroalimentación de parte de los supervisores puede ayudar a las personas supervisadas a desarrollar ideas para producir mejores formulaciones. Llevar un diario también puede ser un medio útil para seguir el avance en cuanto al pensamiento crítico y la reflexión a lo largo del tiempo.

2

Tomarse el tiempo para desarrollar una práctica reflexiva

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión Individual

 **Manual MIS**
Sección 4.4

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad T

1. Inicie la actividad proporcionando información básica sobre la práctica reflexiva.

Información de contexto

Cómo pensar reflexivamente sobre su práctica y la práctica de los demás

El pensamiento reflexivo para los profesionales de SMAPS es una práctica deliberada que busca explorar los procesos de pensamiento y toma de decisiones. Todas las personas tienen sesgos y prejuicios, pero el pensamiento crítico ayuda a evitar que estos afecten las decisiones que tomamos en nuestro trabajo como trabajadores y supervisores en SMAPS.

Practicar el pensamiento reflexivo en materia de SMAPS implica:

- *Pensar en las diferentes fuentes de información disponibles, tales como ejemplos provenientes de capacitaciones o de nuestra educación, información de observaciones, comunicación con otras personas (tales como supervisores), y el razonamiento o la reflexión. Usted puede preguntarse: "¿Qué sé sobre este caso/problema/situación y cómo lo sé?"*
- *Pensar si podría haber formas alternativas de considerar el problema o información que haya pasado por alto.*
- *Considerar cómo sus propias creencias o valores personales podrían influir en la forma en que interpreta la información.*
- *Comparar sus ideas con otras ideas o soluciones para decidir qué enfoques o acciones podrían tener más probabilidades de generar mejores resultados.*
- *Comprender que está bien no saberlo todo o no tener todas las respuestas. Incluso trabajadores de SMAPS con mucha experiencia siguen aprendiendo a lo largo de su práctica.*

2. Remita a los participantes a la actividad correspondiente en sus libros de trabajo. Bríndeles las siguientes instrucciones, destacando que tendrán 30 minutos para:

- Leer la hoja de trabajo.

Continúa en la siguiente página

- Elegir una situación sobre la que les gustaría reflexionar más a fondo (idealmente algo relacionado con su trabajo), esta situación puede mantenerse en privado y no es necesario compartirla.
- Utilizar las indicaciones en el libro de trabajo para ayudarles en la práctica reflexiva.
- Inste a los participantes a que se tomen un té o un café (de contar con estos en el espacio de capacitación) o a hacer cualquier cosa que los haga sentir cómodos durante el tiempo de reflexión.
- Se les invitará a compartir sus reflexiones sobre este proceso, pero deben saber que compartir es opcional y que no será necesario hablar sobre la situación difícil en sí, sino más bien sobre cómo se sintieron al realizar la práctica reflexiva, y si este proceso les dio nuevas ideas o entendimientos.

3. Después de 30 minutos, vuelva a reunir al grupo. Haga a los participantes las siguientes preguntas de reflexión:

- *¿Cómo se sintió contar con un tiempo designado para reflexionar sobre algo?*
- *¿Alguno de ustedes dio con alguna nueva idea/entendimiento a través del proceso?*

4. Invite a los participantes a dar su retroalimentación, pero sólo si se sienten cómodos haciéndolo. Enfatice que lo que comparten debe centrarse más en el proceso y no en el contenido.

5. Antes de concluir, el facilitador puede alentar a los participantes a designar tiempo para la reflexión utilizando el guion de muestra a continuación



Guion de muestra

Es posible que deseen programar en sus calendarios un tiempo reservado para reflexionar, ya que a menudo nos vemos exigidos desde muchas direcciones diferentes. Priorizar el tiempo para la reflexión nos ayudará a fortalecer nuestra capacidad de supervisión reduciendo nuestra reactividad ante situaciones desafiantes, permitiéndonos examinar nuestros propios prejuicios, valores, creencias, emociones y su impacto en cómo abordamos una situación, y brindándonos más espacio para pensar las cosas.

Consideraciones para la capacitación remota:

Dígalas a los participantes que, si desean tomar un té o un café, o poner música relajante, o cualquier cosa que les resulte reconfortante, deberán sentirse libres de hacerlo. También pueden apagar su cámara durante este tiempo

3

Aprovechando la retroalimentación

 **Duración**
15 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 4.5

 **Materiales**
- Rotafolio preparado

1. Escriba los puntos de discusión clave en una diapositiva o en un rotafolio
2. Tómese 10 minutos para presentar la importancia del proceso de supervisión utilizando los puntos de discusión a continuación.
3. Tuego invite a los participantes a hacer preguntas y a compartir las formas que conocen de brindar retroalimentación (p. ej., Modelo SOFA o modelo sándwich).



Puntos de discusión

- Recibir retroalimentación, particularmente si es constructiva o crítica, puede ser un desafío. La supervisión puede ser un espacio para discutir la retroalimentación brindada por los supervisores. También brinda la oportunidad de aclarar cualquier cosa sobre la retroalimentación recibida, a fin de comprender plenamente los puntos comunicados.
- En la supervisión grupal, las personas supervisadas pueden dar retroalimentación a otras personas supervisadas. Los miembros del grupo se benefician enormemente al escuchar activamente a los demás y aprender de ellos, así como al prestar atención a la retroalimentación que reciben otras personas. Siempre que sea posible, es importante participar en las sesiones y no permanecer en silencio. Es igualmente importante no dominar la sesión y no interrumpir a los demás participantes.
- Las personas supervisadas deberían sentirse cómodas diciéndole a sus supervisores que la forma en que les brindan retroalimentación no está funcionando bien. Esto ejemplifica la “vía de doble sentido” que hay en la supervisión, algo fundamental para construir esa relación de confianza entre supervisor y persona supervisada.
- Es esencial que las personas supervisadas asistan a las sesiones de supervisión con una actitud receptiva y buena disposición para recibir retroalimentación. Las personas supervisadas deben usar sus habilidades de escucha activa, demostrar paciencia, y no juzgar, especialmente si reciben retroalimentación con la que no están de acuerdo.

- Además de recibir retroalimentación de la supervisión, las personas supervisadas deben tener la oportunidad de brindar retroalimentación a los supervisores sobre lo que está funcionando bien en las sesiones, así como sobre la dirección y el enfoque de sesiones futuras.

4

Reflexionando sobre la retroalimentación

 **Duración**
45 minutos

 **Formato**
Reflexión individual, grupos pequeños

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 4.5

 **Libro de trabajo**
Módulo 4
Actividad I

 **Materiales**
- Rotafolio o diapositiva con consejos para dar retroalimentación

1. Remita a los participantes a la actividad correspondiente en su libro de trabajo para que reflexionen de forma individual a las siguientes preguntas:

- *¿Cómo se siente dar retroalimentación a sus colegas?*
- *¿Cómo se siente recibir retroalimentación? Consideren sus reacciones y respuestas cuando reciben retroalimentación crítica.*
- *¿Qué puede hacer si notan que se ponen a la defensiva cuando reciben retroalimentación?*

2. Coloque a los participantes en parejas para que compartan sus reflexiones durante 5 minutos.

3. Muestre la siguiente lista a los participantes en un rotafolio o diapositiva:



Puntos de discusión

Consejos para dar retroalimentación

- Ceñirse a los hechos
- Ser específico
- Mantener un tono profesional
- Convertirla en una conversación de doble vía, por ejemplo, "¿Cómo crees que te fue? ¿Qué harías diferente?"

Consejos para recibir retroalimentación

- Escuche abiertamente y sin juzgar
- Sea consciente de su respuesta (cómo se siente físicamente,

**Puntos de discusión** (continuación)

cómo es su tono de voz)

- Haga preguntas aclaratorias para asegurarse de comprender la retroalimentación.
- Tómese el tiempo para reflexionar (¡no es necesario que responda de inmediato!)
- Haga un seguimiento

4. Pida a los participantes que se mantengan en parejas por 10 minutos más.

5. Hagan una lluvia de ideas y preparen una lista escrita de ejemplos de oraciones que se puedan utilizar para dar retroalimentación de forma positiva y constructiva, teniendo en cuenta sus reflexiones sobre la retroalimentación. Posteriormente deberán compartir la lista con el pleno.

6. Vuelva a reunir al grupo. Pida ejemplos sobre cómo dar retroalimentación, así como sobre qué hacer si notan que se ponen a la defensiva cuando reciben retroalimentación.

7. Después de compartir, informe a los participantes que tendrán la oportunidad de practicar cómo dar retroalimentación en las próximas sesiones. Aliente a las personas supervisadas a conversar abierta y honestamente con sus supervisores y pares si alguna vez su forma de dar retroalimentación no les funciona. Si esto no es culturalmente apropiado, piense en otras formas de hablar con los supervisores sobre las preferencias para dar retroalimentación.

5

Cierre de la sesión 4

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Plenaria

Resuma los aprendizajes clave de la sesión y deje espacio para que los participantes hagan preguntas o brinden su retroalimentación.

Sesión 5

Cómo aprovechar al máximo la supervisión

Duración sugerida

3 horas 35 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 1.11 and 4.3

Objetivo de la sesión

Explorar el rol que desempeñan las personas supervisadas, los supervisores y las organizaciones en compartir la responsabilidad de la supervisión. Discutir las cualidades y actividades que pueden ayudar a las personas supervisadas a aprovechar al máximo la supervisión.

1

Supervisión: una responsabilidad compartida



Duración

15 minutos



Formato

Plenaria



Manual MIS

1.11

1. Discuta la importancia de que la supervisión sea una responsabilidad compartida utilizando los puntos de discusión a continuación.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

- Las organizaciones, los supervisores y las personas supervisadas comparten responsabilidades para que la supervisión sea un éxito.
- La supervisión es una relación de “doble vía”. Para los supervisores, esto implica proporcionar un espacio confidencial que pueda dar a las personas supervisadas confianza al compartir información sobre su trabajo (para obtener más detalles sobre la confidencialidad y los límites, consulte la sección 3.4). Para las personas supervisadas, esto incluye el desarrollo de habilidades para mejorar su práctica en intervenciones de SMAPS.
- Las sesiones de supervisión deben ser un lugar donde los participantes son respetuosos, utilizan habilidades de escucha activa, se apoyan unos a otros, y mantienen un espacio de colaboración, con el objetivo final de promover una SMAPS que sea segura y eficaz.
- Para que la supervisión funcione mejor, tanto persona supervisada como supervisor deben venir preparados y con la mente abierta.
- La voluntad de la persona supervisada para aprender, y su disposición para desarrollar nuevas habilidades, pueden ayudar a mejorar la eficacia de la supervisión.
- Las personas supervisadas deben aspirar a utilizar su propia iniciativa para buscar oportunidades de aprendizaje y crecimiento.
- Tener una actitud receptiva, de curiosidad y reflexión, ayuda mucho. La supervisión no debe vivirse como una prueba o un espacio en el que las personas supervisadas deben justificar su desempeño. Más bien, deberían poder desarrollar sus habilidades y competencias y fomentar su propio crecimiento como trabajadores de SMAPS.

2. Haga a los participantes la siguiente pregunta:

- *¿Qué debe suceder para poder aprovechar al máximo la supervisión?*

3. El facilitador deberá enfatizar los siguientes puntos de discusión si aún no mencionan en la sesión.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

- Discutir abiertamente lo que espera lograr o ganar con la supervisión antes de que comience la misma.
- Definir la agenda conjuntamente.
- Tener un acuerdo de supervisión.
- Establecer objetivos y verificar periódicamente el avance. Es importante que los objetivos sean significativos tanto para usted como para su supervisor.
- Como preparativo para la supervisión, se recomienda que las personas supervisadas reflexionen sobre lo que ha ido bien en su trabajo y lo que les ha resultado desafiante (los supervisores también harán esto).
- La dinámica puede cambiar a medida que avanza la supervisión; puede comenzar más como enseñanza/aprendizaje y, con el tiempo, volverse más colaborativa.

2

Cualidades y acciones para aprovechar al máximo la supervisión



Duración

15 minutos



Formato

Grupos pequeños y plenaria



Manual MIS

Sección 4.3



Materiales

- Rotafolio o papel
- Bolígrafos

1. En grupos pequeños, pida a los participantes que dediquen 10 minutos a hacer una lista de las principales cualidades y acciones que son importantes que las personas supervisadas tengan para aprovechar al máximo la supervisión.

2. Después de invitar a los participantes, tómense 10 minutos para discutir las cualidades y acciones que un supervisor debe tener para poder ayudar a aprovechar al máximo la supervisión. Pida a los grupos que elijan a un representante para compartir sus listas con el grupo.

3. Invite a los grupos a compartir sus listas, y luego pregunte:

- *¿Qué cualidades son similares? ¿Cuáles son diferentes?*

4. Resalte las cualidades que aún no se hayan tocado utilizando los puntos de discusión a continuación.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

Cualidades y acciones para mejorar la supervisión

- **Actitud receptiva:** Trate de escuchar los puntos de vista de los demás, incluso cuando no esté de acuerdo con ellos. Tenga en cuenta que en SMAPS a menudo no existe una forma “correcta” de ver un problema o sus soluciones, sino que suele haber múltiples perspectivas. La SMAPS constituye un espacio ambiguo.
- **Honestidad:** hable con su supervisor sobre los asuntos de su trabajo desde el principio. Si tiene dificultades, hágale saber, a fin de que puedan explorar vías de apoyo.
- **Preparación:** Dedique algo de tiempo a recopilar sus pensamientos e ideas y tenga listas las notas o documentación antes de las sesiones de supervisión. Esto es especialmente importante si usted sabe que hará una presentación de caso en la próxima sesión.
- **Reflexividad:** Desarrolle el hábito de pensar críticamente sobre su trabajo: qué va bien y qué no tan bien. Puede resultar útil utilizar un diario de reflexión para apoyarse en este proceso.
- **Curiosidad:** Trate de ver los casos difíciles como oportunidades para aprender y desarrollar sus habilidades. Haga preguntas y trate de aprovechar al máximo los conocimientos y experiencias de su supervisor.
- **Iniciativa:** Intente identificar formas en las que pueda desarrollarse en su rol, y sugiera sus ideas a su supervisor.

5. Pregunte a los participantes qué cualidades serían diferentes, por ejemplo, en una sesión de supervisión entre pares o en una sesión de supervisión grupal. El facilitador debe resaltar que la mayoría de las cualidades, si no todas, son las mismas.

3

El acuerdo de supervisión

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 1.9 and 2

1. Recuerde a los participantes que puede ser útil mantener un acuerdo de supervisión para todas las partes (organizaciones, supervisores y personas supervisadas), a fin de establecer ciertos detalles para la supervisión.
2. En el pleno, pida a los participantes retroalimentación sobre lo siguiente:
 - *¿Cuáles son los factores importantes que deben mencionarse en el acuerdo de supervisión?*
3. Enfatice los puntos de discusión a continuación



Puntos de discusión

El facilitador puede resaltar los detalles a continuación si no se mencionan en el pleno.

- a. frecuencia, ubicación, duración y límites de la supervisión.
- b. Metas y expectativas personales de la supervisión acordadas entre supervisor y la persona supervisada.
- c. mecanismos dentro de la organización para plantear inquietudes, incluida la forma en que los gerentes de línea participan en el proceso.
- d. con quién deben hablar las personas supervisadas (por ejemplo, gerente de línea, gerente de filial o recursos humanos) si están teniendo problemas en de la supervisión o con su supervisor.

4

¿Qué es la alianza en la relación de supervisión?

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión individual,
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 3.3

 **Libro de trabajo**
Módulo 2
Actividad H

1. Inicie la sesión diciéndole a los participantes que hablará sobre la relación entre supervisor y persona(s) supervisada(s), y que esto se conoce como una “alianza en la relación de supervisión”

2. Asigne 10 minutos para que los participantes reflexionen sobre las siguientes preguntas en su libro de trabajo:

- *¿Qué es la alianza en la relación de supervisión? ¿Qué creen que es importante para construir esta alianza?*
- *Si han tenido una alianza sólida en el pasado, ¿cómo se sintió eso? ¿Cómo afectó su trabajo?*
- *Si fuesen a recibir supervisión, ¿qué factores les impedirían hablar con su supervisor? ¿Hay algún tema o asunto que les haría dudar si plantearlo o no, y por qué?*

Reúna a los participantes regreso en el pleno. Invite al grupo a compartir sus reflexiones, centrándose en la definición y en qué factores influyen en la relación de supervisión. Resalte cualquiera de los siguientes puntos si los participantes no los mencionan:



Puntos de discusión

Consulte la Sección 3.3 del Manual MIS para obtener más información.

Una alianza en la relación de supervisión sólida es clave para la eficacia general del proceso de supervisión.

- Esta relación debe ser de colaboración y apuntar a generar confianza mutua. Con una buena alianza en la relación de supervisión, la persona supervisada debería sentirse cómoda para discutir temas difíciles, hacer preguntas, y dar y recibir retroalimentación.
- La buena comunicación y las conexiones interpersonales son esenciales para una buena alianza en la relación de supervisión.
 - demuestre que está escuchando y considerando los puntos de

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

vista y opiniones de las personas supervisadas.

- practicar un estilo abierto de comunicación durante la supervisión genera confianza y empodera a las personas supervisadas.
- El proceso de supervisión debe ser lo menos jerárquico posible, lo que a veces puede resultar desafiante
 - Los supervisores no deben verse a sí mismos “por encima” de la persona supervisada.
 - requiere que el supervisor cambie entre los roles de experto y aprendiz. Los supervisores deben tener la disposición para aprender de la experiencia y el conocimiento de las personas supervisadas. Deben valorar estas oportunidades de aprendizaje, en lugar de imponer sus propias opiniones e instrucciones.
 - Recuerde el modelo de aprendizaje basado en la práctica: ¡todos estamos aprendiendo constantemente!
- Roles duales: El supervisor debe tener cuidado de dejar claro a la persona supervisada que el proceso de supervisión es independiente del proceso de gestión. Realizar reuniones separadas de gestión y supervisión es una manera útil de ayudar a evitar que ambos roles se confundan.
- También se puede fomentar una alianza en la relación desupervisión saludable si, periódicamente durante las sesiones de supervisión, el supervisor verifica con la persona supervisada cómo van las cosas. Crear la agenda entre ambos, acordar objetivos, y planificar actividades conjuntas también puede promover un sentido de propiedad del proceso y fortalecer aún más la alianza en la relación de supervisión.



Mensaje clave

Asignar un supervisor a una persona que será supervisada: Es importante considerar qué es apropiado en su contexto al asignar un supervisor a una persona que será supervisada. En algunos contextos, por ejemplo, mezclar géneros puede no ser apropiado.

Sin embargo, no se debe asumir automáticamente que las parejas o grupos del mismo sexo son preferibles en todas las circunstancias. Si los recursos lo permiten, se recomienda que las personas supervisadas y los supervisores potenciales se reúnan antes de comenzar la supervisión para asegurarse de que sean compatibles entre sí.

5

Actividades que se pueden utilizar en la supervisión

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 4.3

 **Materiales**
Diapositiva o
rotafolio preparado

Nota para facilitadores:

Dependiendo del nivel de experiencia de los participantes, puede resultar más conveniente pasar directamente al punto 3.

1. Inicie la sesión haciendo la siguiente pregunta:

- *¿Se les ocurren otras actividades que puedan ser útiles para ayudarnos a desarrollar y obtener el apoyo que necesitamos en la supervisión?*

2. Pida a un voluntario para que escriba las respuestas de los participantes en un rotafolio.

3. Muestre una diapositiva o rotafolio con la siguiente lista:

- Presentaciones de casos
- Presentaciones de actividades
- Actividades de bienestar y autocuidado
- Consultas de alto riesgo
- Juegos de rol
- Demostraciones
- Actividades para el fortalecimiento de habilidades

4. Pregunte si los participantes están familiarizados con las actividades. Luego proporcione breves descripciones de cada una, para que sepan que se concentrarán en presentaciones de casos y juegos de roles durante este tiempo.

Consideraciones para la capacitación remota

Los facilitadores pueden pedir a los participantes que utilicen el chat para enumerar los aportes que puedan tener. El co-facilitador puede compilar la lista y compartir la pantalla para que todos puedan verla.

6

Aprovechando al máximo los juegos de roles

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 4.3

1. Pregunte al pleno por qué se utilizan los juegos de roles en la supervisión. Destine 5 minutos para realizar una lluvia de ideas.



Puntos de discusión

Los juegos de roles se utilizan a menudo en la supervisión para ayudar a apoyar el aprendizaje y el desarrollo de las personas supervisadas. Algunos ejemplos de cómo se pueden utilizar los juegos de roles en la supervisión incluyen:

- En una sesión de supervisión individual, el supervisor podría actuar como el usuario del servicio y la persona supervisada podría ser el ayudante.
- En una sesión de supervisión grupal, dos personas supervisadas podrían representar una técnica específica que hayan aprendido como demostración para el resto del grupo.
- En una sesión de supervisión grupal, todo el grupo se divide en parejas. Cada pareja realiza un juego de roles desempeñando una estrategia, con tiempo asignado para que cada uno sea, en turnos, el ayudante y el usuario del servicio.
- Es importante que quienes participan en los juegos de roles se tomen el ejercicio en serio. Al principio puede parecer incómodo o tonto, pero el juego de roles es una forma muy útil de recibir retroalimentación del supervisor y de los compañeros. También puede ayudar a las personas supervisadas a comprender cómo se siente ser un usuario de los servicios.

En el juego de roles, las personas supervisadas pueden ajustar aspectos del personaje para hacerlo más auténtico, de modo que puedan interpretar el papel de manera más realista.

7

Demostraciones de juegos de roles

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Juego de roles

 **Manual MIS**
Sección 4.3

1. Informe a los participantes que realizarán una demostración de juego de roles y solicite un voluntario.
2. El facilitador debe llevar al voluntario a un lado y pedirle que piense en una situación en el trabajo que fue desafiante, y que juntos realizarán un juego de roles para representar cómo se vería esto en una sesión de supervisión, con el facilitador actuando como supervisor y el participante como persona supervisada.
3. Regresen al pleno y pida a los participantes que tomen notas sobre lo que les pareció útil y no tan útil por parte de cualquiera de los participantes en el juego de roles. Recuerde a los participantes los consejos sobre cómo dar retroalimentación.
4. La demostración del juego de roles deberá durar 5 minutos. El facilitador debe abrir la sesión e invitar al participante a compartir su problema. Deberá utilizar sus habilidades de ayuda para aclarar la situación y demostrarle a la persona supervisada empatía y paciencia, sin juzgarla.
5. Una vez concluido el juego de roles, solicite retroalimentación del grupo.
6. Si hay tiempo, pregunte si alguien quisiera ser el próximo supervisor, y el facilitador será la persona supervisada.
7. Concluya la sesión preguntando a los participantes por qué es útil para el aprendizaje hacer juegos de roles. Después de completar el juego de roles, regresen al pleno y analicen cómo se sintieron al participar en un juego de roles. Anímelos a considerar cómo sería estar en un juego de roles con alguien que no se lo toma muy en serio, versus alguien que sí lo hace. ¿Cómo afectó su capacidad para concentrarse y practicar sus habilidades? ¿Qué se sintió al recibir retroalimentación?

8

Presentaciones de casos

**Duración**

60 minutos

**Formato**

Plenaria

**Manual MIS**

Sección 4.6

**Libro de trabajo**

Módulo 3

Actividad I

**Materiales**

- Plantilla de
presentación de
caso

Nota para facilitadores:

Antes del inicio de la capacitación, pregunte a las organizaciones participantes si ya cuentan con una plantilla para sus presentaciones de casos. Si es así, los participantes pueden utilizar esa plantilla para el siguiente ejercicio. Es posible que también deseen adaptar la sesión para centrarse en las presentaciones de Revisión de Actividades, si estas son más relevantes. Se puede encontrar una plantilla en el Apéndice 3.

1. Brinde información sobre las presentaciones de casos, destacando que se pueden utilizar en un entorno grupal o en sesiones individuales. Estas se pueden utilizar para obtener retroalimentación sobre las dificultades que se podrían estar experimentando en la práctica con usuarios de servicios de SMAPS al trabajar en entornos tanto individuales como grupales. Cubra los siguientes puntos de discusión:

**Puntos de discusión**

Para más información ver la sección 4.6 del Manual MIS

Las presentaciones de casos son una excelente forma de recibir retroalimentación sobre situaciones o casos que podrían resultar desafiantes. Hay varios pasos para presentar un caso de estudio:

1. Primero se deberá recopilar toda la información relevante sobre el usuario. Consulte la plantilla en el Manual MIS para ver un ejemplo de la información necesaria en caso de que su organización no cuente con su propia plantilla.
2. El siguiente paso consiste en identificar los elementos más importantes del problema. Piensen en aquello sobre lo que podrían sentirse “atascados” o con dudas. No se preocupen si esto les resulta difícil al principio. Pueden trabajar con su supervisor para que les ayude si lo consideran necesario.
3. Presenten el caso a su supervisor o a sus pares. Puede resultar útil tener la información escrita en un rotafolio o usando la función “compartir pantalla” si se encuentran en línea. Esto ayuda a todos a estar al tanto de todos los detalles importantes del caso y de las posibles formas de avanzar.
4. Hacer que pares y supervisores respondan las preguntas de seguimiento. Esto ayudará a aclarar todos los detalles sobre el

Continúa en la siguiente página

caso y a trabajar en la formulación de soluciones de apoyo.

5. Tomen notas sobre las cosas en las que les gustaría avanzar en su caso, así como sobre cualquier punto para la reflexión.

2. Pida a los participantes que se tomen 10 minutos para crear una presentación de caso. Diríjalos a la actividad correspondiente en su libro de trabajo y pídeles que completen la plantilla. Pueden optar por modificar la plantilla agregando información si lo desean. Su caso puede ser basado en una persona de la vida real, pero asegúrense de anonimizarla y de no presentar información que pueda permitir identificarla.

3. Después de 10 minutos, divida a los participantes en grupos de tres y pídeles que se turnen para presentar su caso a sus compañeros. Cada presentador tendrá 10 minutos para compartir su presentación y recibir retroalimentación de sus compañeros. Anime a los participantes a utilizar los consejos de la sesión anterior sobre cómo dar retroalimentación.

4. Después de que cada participante haya tenido la oportunidad de presentar, vuelva al pleno y pregunte lo siguiente:

- *¿Hay algo sobre la actividad que les resultó difícil o sobre lo que tengan preguntas?*
- *¿Cuáles son las conclusiones más importantes de estas presentaciones de casos, y cómo podemos aprovecharlas al máximo?*

5. Anime a los participantes a tomar la plantilla compartida y adaptarla para que se ajuste a su contexto, en caso de que su organización aún no proporcione una plantilla contextualizada.

9

Cierre del Sesión 9

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

Resuma los aprendizajes clave de la sesión y deje espacio para preguntas y respuestas.

Sesión 6

Cierre del Módulo 3

Duración sugerida

30 minutos

Formato

Plenaria

Objetivo de la sesión

Resumir los aprendizajes clave del Módulo 3 y dejar espacio para preguntas y respuestas. Solicitar retroalimentación sobre el módulo e informar a los participantes sobre los próximos pasos de la capacitación.



Módulo 04

Juntando las piezas

Participantes:

Todos, varía entre sesiones

Duración sugerida:

1 día

Sección correspondiente del Manual MIS:

Todas

Objetivo of Módulo:

Consolidar los aprendizajes de la capacitación y determinar próximos pasos concretos para implementar el MIS.

Sesiones

- 1 Sesión introductoria** Página 272
🕒 45 minutos
- 2 La supervisión en su organización** Página 276
🕒 1 hora 45 minutos
- 3 Midiendo el éxito de la supervisión que brinda apoyo**
..... Página 280
🕒 1 hora 05 minutos
- 4 Hoja de ruta: ¿Qué sigue después de esto?** Página 284
🕒 2 horas 45 minutos
- 5 Cierre del Módulo y de la capacitación** Página 290
🕒 30 minutos

Sesión 1

Sesión introductoria

Duración sugerida

45 minutos

Objetivo de la sesión

Que los participantes se conozcan y establecer reglas básicas para la participación

Participantes

Todos

Nota para facilitadores:

Esta sesión incluye personas supervisadas, supervisores, miembros de la dirigencia y la gerencia, e intérpretes (si corresponde) en diferentes momentos. Se especificará quienes deberán ser incluidos al inicio de cada sesión, pero los facilitadores pueden usar su propio criterio para decidir quiénes son los participantes más adecuados.

1

Ronda de presentación



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria



Materiales

- Pelota

1. Inicie el módulo haciendo una ronda rápida de presentaciones de todos los participantes. Si se encuentran en un salón, hagan un lanzamiento de pelota, o si están en línea, hagan un lanzamiento de pelota virtual.

2

Actividad para romper el hielo

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Plenaria y grupos
pequeños
opcionales

**Materiales**

- Pelota

Nota para facilitadores:

¡No se salten este paso! Es importante para romper cualquier tensión entre el grupo, ya que habrá una mezcla de niveles de jerarquía.

Opción 1

Coloque a los participantes en parejas, pídales que se presenten entre sí (nombre y rol) y que digan una cosa que hayan aprendido en esta capacitación. Deberán recordar los detalles de la otra persona para que luego, en el pleno, presenten a la persona que acaban de conocer junto con su aprendizaje clave.

Opción 2

Pida a los participantes que se alineen en orden de estatura, del más bajo al más alto. Invite a cada uno a compartir algo que haya aprendido en la capacitación, pero que no sea algo que ya haya dicho otro participante.

3

Coordinación general

**Duración**

10 minutos

**Formato**

Plenaria

**Materiales**

- Lista preparada de reglas básicas
- Rotafolio o diapositiva con agenda del Módulo 4

Nota para facilitadores:

Resalte la importancia de escuchar diferentes perspectivas, ya que será la primera vez que todos se reúnan aquí.

1. Muestre el rotafolio o diapositiva con la agenda del día y repásela con los participantes. Si realiza el Módulo 4 por más de un día, muestre la agenda de varios días.

2. Tenga preparada una lista de reglas básicas tomadas de todos los Módulos para usar en el Módulo 4. Muéstrelas a los participantes y revíselas.

**Puntos de discusión****Confidencialidad**

- No se puede garantizar al 100%, pero hay que esforzarse por lograrla.
- Todos deben hacer lo posible para mantener en privado las historias y experiencias compartidas.

Todos somos expertos

- Contamos con diferentes niveles de experiencia. Algunos han recibido o proporcionado supervisión extensa, y otros no tienen ninguna experiencia como supervisor o siendo supervisados.
- Las perspectivas y experiencias de todos son bienvenidas sin juzgar.
- Todos tienen valiosos aportes que hacer.

Respetar otros puntos de vista

- Puede que no siempre estemos de acuerdo en todo, y eso está bien.
- Es importante escuchar, considerar otras opiniones y aprender unos de otros.
- Existe diversidad en cómo a las personas prefieren ser supervisadas, así como también en cómo prefieren ser gestionadas.

Continúa en la siguiente página

**Puntos de discusión** *(continuación)*

Si la capacitación se imparte de forma remota, recuerde a los participantes sobre la etiqueta en línea:

- Asegurarse de que el entorno esté libre de distracciones.
- Desactive las notificaciones de correos electrónicos y mensajes en su computadora (teléfonos en silencio).
- Mantenga su micrófono en silencio (mute) cuando no esté hablando.

4

Cierre de la sesión 1

**Duración**

5 minutos

**Formato**

Plenaria

Resumen de la sesión y tiempo para preguntas.

Sesión 2

La supervisión en su organización

Duración sugerida

1 hora 45 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 2

Participantes

Todos

Objetivo de la sesión

Reflexionar sobre las principales conclusiones de la capacitación y crear un discurso de ascensor (elevator pitch) que esboce las ideas centrales sobre la supervisión.

1

Enseñanzas clave



Duración

10 minutos



Formato

Reflexión individual



Libro de trabajo

Módulo 5

Actividad A

1. Dé a los participantes 10 minutos para reflexionar de manera individual sobre lo que consideran más valioso de esta capacitación y sus principales conclusiones
2. Diríjalos a sus libros de trabajo para registrar sus reflexiones.
3. Infórmeles que compartirán sus reflexiones en grupo durante próximas actividades.

2

Prioridades para la supervisión


Duración

60 minutos


Formato

Grupos pequeños y plenaria

Nota para facilitadores:

Si hay intérpretes entre los participantes (ver Apéndice 1), estos pueden abandonar la capacitación después de esta actividad. Se les anima a mostrarles agradecimiento por su participación y a realizar una breve actividad de cierre. Los intérpretes serán invitados a las actividades de cierre de la capacitación.

1. En grupos, ya sea combinados o separados por tipo de rol, invite a los participantes a compartir sus enseñanzas clave. Luego, como grupo, pídale desarrollar tres puntos principales que puedan compartir en el pleno. Pídale a cada grupo que nombre a un portavoz para encargarse de compartir.
2. In el pleno, realice una ronda para compartir las enseñanzas clave. Pida a un voluntario que escriba aquellas de cada grupo.
3. Después de que cada grupo haya compartido, invite a la discusión en torno a las siguientes preguntas:
 - ¿Hubo algo que les sorprendió sobre lo que se compartió?
 - ¿Hay algo que no se haya mencionado y que consideren importante que sus colegas sepan?

Consideraciones para la capacitación remota:

El co-facilitador escribirá las enseñanzas clave y compartirá su pantalla para que los participantes puedan ver la lista.

3

Discurso de ascensor (elevator pitch) para la supervisión

**Duración**

20 minutos

**Formato**

Grupos pequeños y plenaria

**Libro de trabajo**

Módulo 4

Actividad B

**Materiales**

- Cronómetro

Nota para facilitadores:

Esta es una buena actividad para evaluar la comprensión de los participantes sobre el MIS y sus principales enseñanzas de la capacitación. Ser capaz de abogar por el MIS es clave para la integrarlo dentro de las organizaciones. También puede ser una buena manera de aumentar las dinámicas grupales positivas.

1. Divida a los participantes en grupos de 2 o 3 y deles las siguientes instrucciones (léalas en voz alta y cópielas en el chat si corresponde). Tendrán 10 minutos para crear su discurso de ascensor (elevator pitch).

**Guion de muestra**

En grupos, reflexionen sobre los hallazgos clave. Utilizando estos hallazgos, creen un “discurso de ascensor (elevator pitch)” sobre lo que es importante resaltar cuando se habla con alguien (por ejemplo, un donante / gerente) sobre la importancia de la supervisión. El discurso no debe durar más de 1 minuto (¡puntos extra si pueden mantenerlo en 30 segundos!), la idea es resaltar las ideas clave teniendo en cuenta que un viaje en ascensor puede ser muy corto y se les acabará el tiempo rápidamente!

2. Después de 10 minutos, lleve a los grupos nuevamente al pleno y pida a cada uno que haga su presentación. Tenga un cronómetro y asegúrese de interrumpir a los grupos después de 1 minuto diciendo algo como “¡se abren las puertas del ascensor, lamentablemente se les acabó el tiempo!”.
3. Pida a los participantes o “jueces” preasignados que voten por el mejor discurso de ascensor.

4

Cierre de la sesión 2

**Duración**

15 minutos

**Formato**

Plenaria

1. Las personas que serán supervisadas abandonarán la capacitación en este momento. Agradézcales por su tiempo y recuérddeles que todos se reunirán para celebrar al final (si ese es el caso).

2. Deje tiempo para preguntas.

Sesión 3

Midiendo el éxito de la supervisión que brinda apoyo

Duración sugerida

1 hora 5 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 2.5 y Guía de Monitoreo y Evaluación complementaria

Objetivo de la sesión

Destacar la importancia del monitoreo y la evaluación de la supervisión

Participantes

Supervisores y dirigencia/gerencia

Nota para facilitadores:

Esta sesión es para la dirigencia/gerencia y los supervisores. Queda a discreción de los facilitadores quiénes deberán participar.

1

Monitoreo y evaluación



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria



Diapositiva



Manual MIS

Sección 2.5

1. Haga una introducción sobre el monitoreo y la evaluación indicando que los resultados de los usuarios de los servicios constituyen solo uno de varios resultados que deben considerarse al evaluar la efectividad de la supervisión. La supervisión también protege y promueve el bienestar de los proveedores de SMAPS, quienes a menudo son miembros de las comunidades afectadas. Utilice los puntos de discusión a continuación.

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

Diferentes formas de medir el éxito:

- Puede incluirse como resultado en el monitoreo organizacional. En este caso, el monitoreo podría incluir registrar si se está dando la supervisión, cuántos miembros del personal la reciben, y con qué frecuencia.
- Consultar con supervisores y personas supervisadas sobre la calidad y eficacia de la supervisión (confidencialmente).
- Evaluar ciertos resultados de la persona supervisada. Esto se puede hacer mediante el uso de formularios de retroalimentación que se pueden diseñar internamente. Brinda la posibilidad de que las personas supervisadas realicen autoinformes.
- Resultados que podrían medirse:
 - Mejoras en las competencias
 - Niveles de confianza y autoeficacia
 - Niveles de estrés
 - Resiliencia y bienestar subjetivo
- Evaluar las competencias de las personas supervisadas, especialmente después de una capacitación, la cual se utilizará como línea de base. Esto puede ayudar a los supervisores a identificar áreas de apoyo y también ayuda a monitorear el avance hacia el logro de las metas.
- Establecer de objetivos con supervisor y personas supervisadas. Ayuda a la persona supervisada a monitorear su propio avance hacia las metas.
- Independientemente de cómo se realice el monitoreo y la evaluación, todos deben tener claro por qué se realiza.

2

MyE en su organización

**Duración**

45 minutos

**Formato**Grupos pequeños /
parejas y plenaria**Manual MIS**Sección 2.5 y Guía
de Monitoreo y
Evaluación**Libro de trabajo**Módulo 4
Actividad C**Nota para facilitadores:***Si los participantes aún no tienen una copia de la Guía de Monitoreo y Evaluación del MIS, entrégueles una después del punto 2.*

1. Divida a los participantes en parejas
 2. Indíqueles que tendrán 10 minutos para reflexionar sobre la siguiente pregunta, la cual se puede encontrar en sus libros de trabajo:
 - ¿Cómo definirían el “éxito” en la supervisión? ¿Cuál sería un indicador de que las cosas van bien?
- Utilicen sus libros de trabajo como guía para esta actividad.
3. Combine las parejas para crear grupos más grandes. Invítelos a tomarse unos minutos para revisar la Guía de Monitoreo y Evaluación del MIS.
 4. Pida a los grupos que creen una lista de cómo les gustaría incluir la supervisión en el MyE en su organización. Infórmeles que esta lista se compartirá con sus colegas.
 5. Después de 15 minutos, regresen al pleno y pida a los participantes que compartan sus listas. Mientras escuchan, los participantes deberán anotar los elementos más importantes para aplicar en su propia organización.
- Después de que cada grupo comparta, pregunte qué es lo más importante de la lista recién presentada y qué debería implementarse dentro de la organización. Asegúrese de preguntar esto justo después de cada grupo, para que la lista esté presente en las mentes de los participantes.
6. Capture todos los aportes y luego escriba los elementos más importantes en un rotafolio o diapositiva.
 7. La lista final se compartirá con el punto focal de la organización para su implementación.

3

Cierre de la sesión 3



Duración

10 minutos



Formato

Plenaria

Resumen, retroalimentación, preguntas y respuestas

Sesión 4

Hoja de ruta: ¿Qué sigue después de esto?

Duración sugerida

2 horas 45 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 2

Objetivo de la sesión

Explorar en detalle cómo se puede integrar el MIS en su organización

Participantes

Supervisores y dirigencia/gerencia

Nota para facilitadores:

Esta sesión está dirigida a la dirigencia/gerencia y a los supervisores. Queda a discreción de los facilitadores quiénes deben participar.

1

Implementación del MIS: una responsabilidad compartida

 **Duración**
5 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 2

1. Los facilitadores repasarán los ingredientes clave para que el MIS sea funcional utilizando los puntos de discusión a continuación.



Puntos de discusión

- 1 **Recursos humanos:** selección, contratación, capacitación de nuevos supervisores, marcos legales que rigen la supervisión en el contexto
- 2 **Organigrama:** ¿cómo encajará el enfoque MIS de supervisión dentro de sus estructuras (referirse a la sesión anterior en el Módulo 1 sobre el enfoque de niveles de supervisión)? Considere las proporciones, los conjuntos de habilidades, el acceso a la supervisión en todos los niveles, cómo se involucrará a los gerentes de proyectos, etc.
- 3 **Logística:** reservar el tiempo del personal/voluntarios, acuerdos de supervisión, trabajar con intérpretes
- 4 **Financiación:** trabajar con los donantes e incluir la supervisión en la fase de diseño de propuestas

2

¿Dónde estamos ahora?

 **Duración**
60 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Manual MIS**
Sección 2

 **Libro de trabajo**
Módulo 4
Actividad D

1. Divida a los participantes en grupos pequeños y remítalos a la actividad correspondiente en sus libros de trabajo.

2. Pida a los participantes que consulten la sección 1.11 del Manual MIS.

3. Distribuya los rotafolios y pida a los participantes hagan en ellos secciones que correspondan con el gráfico en el Manual MIS: Preparar-implementar-monitorear y evaluar-desarrollar.

Luego agregue una categoría para organización / supervisor / persona supervisada

Continúa en la siguiente página

4. Pida a cada grupo que complete lo que puedan para todas las categorías en el gráfico, o que se dividan en grupos correspondientes a organización, persona supervisada y supervisor para completar sus secciones respectivas.
5. Después de 30 minutos, regresen al pleno e invite a cada grupo a compartir.
6. Después de que cada grupo haya compartido, pregúnteles lo siguiente:
 - ¿Cuál es el primer paso que se debe dar (que sea realista y alcanzable)?
 - ¿Cuál es el siguiente paso?
7. Priorice los pasos concretos a realizar y prepárense para compartirlos ante el pleno.

3

Hoja de ruta

 **Duración**
60 minutos

 **Formato**
Grupos pequeños y plenaria

 **Manual MIS**
Sección 2

 **Libro de trabajo**
Módulo 4
Actividad E

Nota para facilitadores:

Esta actividad servirá como base para futuras discusiones de consulta sobre implementación, por lo que es importante que se le dé suficiente tiempo y énfasis.

1. Divida a los participantes en grupos pequeños.
2. Tómense 40 minutos para discutir cómo incorporar de manera realista el MIS dentro de su estructura organizacional. Dada la información de la actividad anterior, indique a los participantes que consideren lo siguiente:
 - ¿Qué debe considerarse para el futuro?
 - ¿Cuáles son las barreras y las ventajas para incorporar el MIS en la organización?
 - ¿Cómo eliminar las barreras/obstáculos?
 - ¿Cómo potenciar las ventajas que permitan la implementación del MIS?
 - ¿Quién será responsable de llevar esto a cabo?
3. Pida a los participantes que utilicen estas preguntas de reflexión para desarrollar una hoja de ruta que esboce los diferentes pasos que deberán tomarse.
4. Después de 40 minutos, regresen al pleno y pida a cada grupo que

Continúa en la siguiente página

comparta la hoja de ruta que han desarrollado.

5. Resuma los puntos centrales de cada hoja de ruta y fomente la reflexión sobre los siguientes puntos para llegar a una hoja de ruta común entre los participantes:

- *¿Cuáles son algunas de las similitudes que notaron en las hojas de ruta presentadas?*
- *¿Qué diferencias notaron?*
- *¿Cuáles son las 10 acciones principales que deberían incluirse en una hoja de ruta compartida para su organización?*

6. Seleccione las 5 principales y pida a los participantes que las ordenen en importancia en una hoja de ruta consolidada. Esta hoja de ruta podrá servir como base para futuras discusiones sobre la implementación.

4

Cierre de la sesión 4

 **Duración**
10 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Manual MIS**
Sección 2

Después de que cada grupo haya compartido, pregunte a los participantes cómo se verá y sentirá la organización una vez que hayan dado los pasos para integrar el MIS.

Resumen, retroalimentación, preguntas y respuestas.

Sesión 5

Cierre de la capacitación

Duración sugerida

30 minutos

Formato

Plenaria

Nota para facilitadores:

Se debe invitar a todos los participantes al cierre de la capacitación. Se recomienda hacer una pequeña celebración después de que se haya completado la retroalimentación y los siguientes pasos.

Discutan los próximos pasos, seguimiento y retroalimentación.

La actividad de cierre debe terminar en una nota positiva, como una ronda de enseñanzas clave, o agradecimientos.

Opción A

Invite a los participantes a compartir tres cosas que no conocían y aprendieron en la capacitación, dos cosas que les sorprendieron, y una que implementarán de inmediato.

Opción B

Pida a cada participante que resuma una enseñanza clave creando una publicación breve en redes sociales (como un tweet). Incluso pueden crear un #hashtag.

Opción C

Invite a los participantes a diseñar afiches que lean: “La supervisión es importante porque...” y completen la afirmación. Si los participantes dan su autorización, se les pueden tomar fotografías sosteniendo los afiches y compartirlas en las redes sociales para hacer abogacía.

GRACIAS

Post- capacitación

Seguimiento

La capacitación MIS no debe realizarse sin incluir también el tiempo y los recursos para un seguimiento adecuado, lo que se considera un componente esencial de la capacitación MIS.

La duración y frecuencia de las actividades de post-capacitación dependerán de la organización. Se sugiere un mínimo de 6 meses, pero con toda probabilidad, la integración del MIS en las organizaciones será un proceso continuo.

Las actividades clave de post-capacitación incluyen:

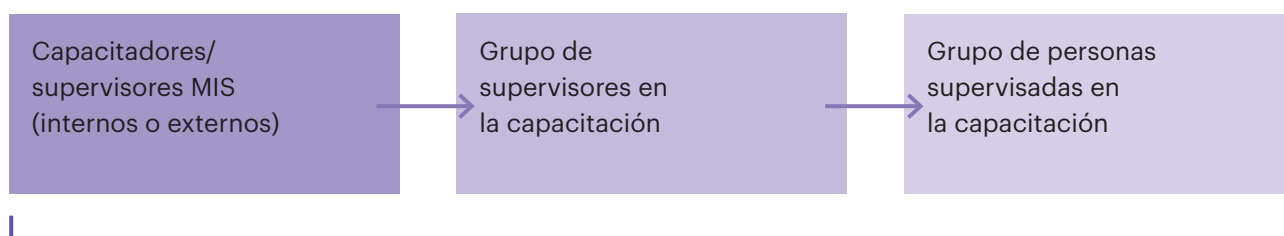
Supervisión

El paquete de capacitación MIS promueve el modelo de aprendizaje basado en la práctica (consulte la sección 1.4 del Manual MIS) como un componente central del apoyo post-capacitación. La supervisión post-capacitación se considera como una parte integral del paquete de capacitación MIS y no un complemento opcional. El enfoque de estas sesiones de supervisión consiste en implementar las mejores prácticas establecidas en el MIS y brindar apoyo en la integración en todos los niveles.

Los facilitadores de la capacitación MIS deberían brindar supervisión al grupo de supervisores dentro de la misma. Además, los miembros de este grupo de supervisores deberían brindar supervisión a las personas dentro del grupo de personas supervisadas. Este enfoque escalonado por niveles permite la realización del modelo de aprendizaje basado en la práctica.

El modelo de aprendizaje basado en la práctica permite que los capacitadores/ supervisores MIS brinden apoyo continuo mientras los grupos de supervisores y personas supervisadas aplican lo aprendido en la capacitación en sus actividades diarias.

El modelo de aprendizaje basado en la práctica



Monitoreo de calidad, apoyo emocional, desarrollo de habilidades

Adaptado de Murray et al.
International Journal of
Mental Health Systems 2011,
5:30 / [http://www.ijmhs.com/
content/5/1/30](http://www.ijmhs.com/content/5/1/30)

Los supervisores que brindan supervisión post-capacitación al grupo de supervisores deben en todo momento ejemplificar las habilidades enfatizadas dentro del MIS, y deben (entre otras cosas) desarrollar un acuerdo de supervisión con las personas supervisadas, establecer expectativas y reglas básicas, definir agendas para las sesiones, y tomar notas apropiadas de las discusiones (destacando las acciones principales a tomarse).

Reuniones de implementación

Las reuniones de implementación son reuniones más formales que incluyen a la dirigencia y la gerencia, supervisores, y otras partes relevantes, para explorar la integración general del MIS y de la cultura de supervisión en la organización. La finalidad de esas reuniones consiste en realizar un seguimiento del avance en la implementación del MIS. Las hojas de ruta desarrolladas por las organizaciones en el Módulo 4 del paquete de capacitación MIS servirán como punto de partida para las discusiones, y futuras sesiones de implementación darán seguimiento a este avance y abordarán cualquier barrera que pueda surgir.

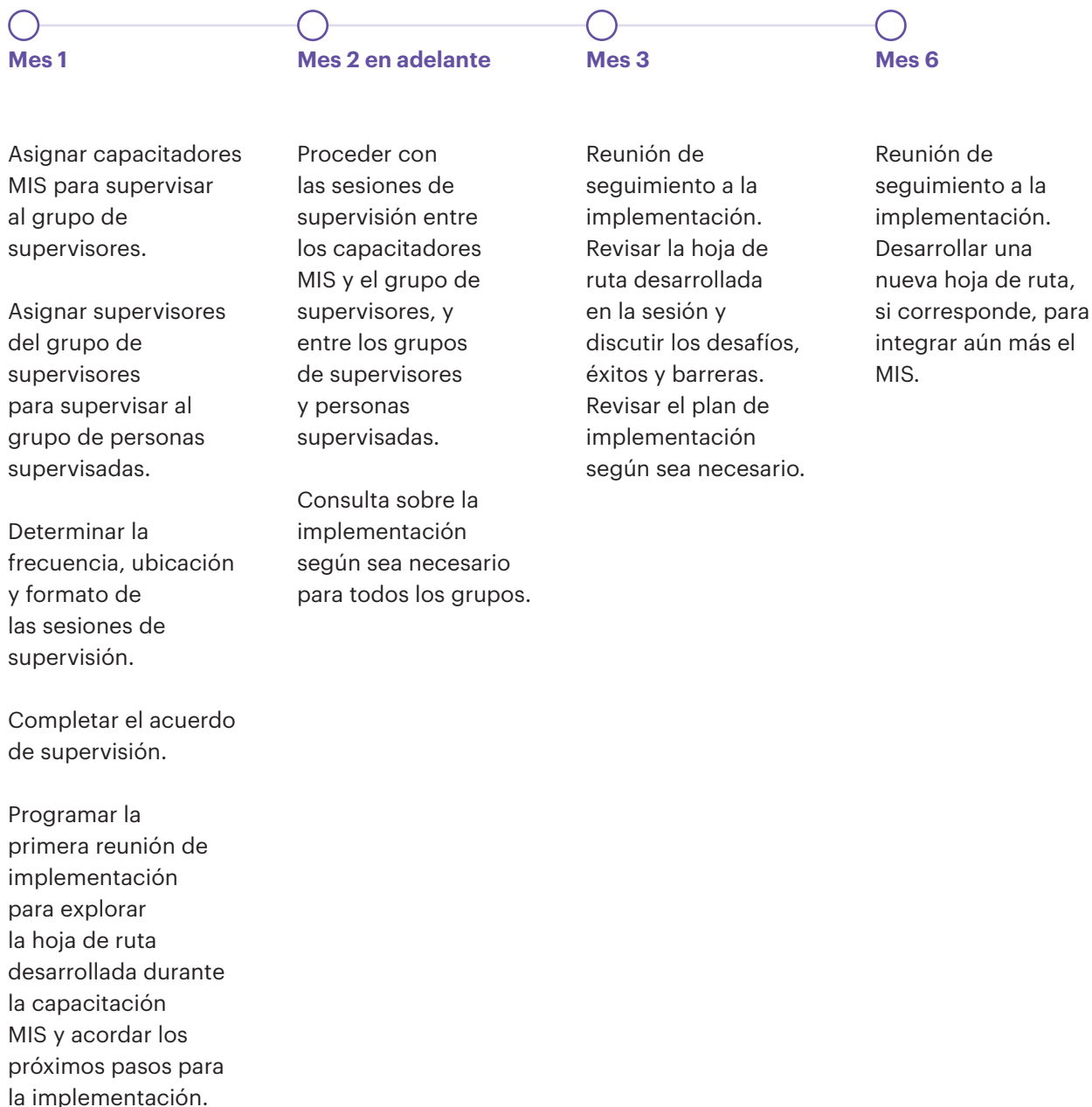
Consulta de seguimiento

Se deben realizar consultas de seguimiento sobre la implementación del MIS según sea necesario. Para algunas organizaciones, puede ser necesario realizar reuniones semanales o quincenales con los capacitadores / supervisores del MIS y, para otras, mensualmente puede ser más apropiado. También se pueden incluir, según corresponda, a la dirigencia, gerencia, y a otras partes interesadas clave.

Las reuniones de consulta serán un espacio para discutir desafíos y barreras y promover resultados positivos con respecto a cómo se está implementando el MIS dentro de la organización en el largo plazo.

Las consultas de seguimiento generalmente se llevan a cabo algunos meses después de la capacitación MIS (consulte el cronograma de muestra en la página siguiente) para explorar el avance continuo y garantizar que exista un plan a largo plazo para respaldar la sostenibilidad de las estructuras de supervisión establecidas dentro de la organización.

Sample Duraciónline for post-training activities



Apéndices 1

Supervisión mediante intérpretes

Cuando la supervisión se realiza mediante intérpretes, estos se deben incluir en la reunión de pre-capacitación, así como en las sesiones de información general sobre el MIS (por ejemplo, Módulo 1 Sesión 1 o Módulo 2 Sesión 2). El facilitador deberá determinar qué Módulo es el más apropiado. Además, se recomienda una actividad separada centrada en el bienestar de los intérpretes (Apéndice 1, Sesión 2) para aquellos que participan en la supervisión. Consulte el Apéndice 2 para ver un ejemplo de cómo se puede incorporar esto al calendario de capacitación MIS.

El bienestar de los intérpretes debe incluirse en las conversaciones con la dirigencia y la gerencia en los Módulos 1 y 4, y se deben hacer esfuerzos dentro de la organización para garantizar que los intérpretes también tengan acceso a apoyo y, cuando sea posible, a sus propias sesiones de supervisión.

Después de que los intérpretes hayan participado en las sesiones de pre-capacitación y de información general, se deben incorporar las siguientes actividades a su capacitación. El objetivo de las actividades consiste en orientar a los participantes sobre las mejores prácticas al emplear intérpretes dentro de la supervisión.

La integración sugerida de los intérpretes en las actividades es la siguiente:

- Reunión de pre-capacitación: incluir intérpretes.
- Módulo 1 Sesión 1 o Módulo 2 Sesión 2 - incluir intérpretes.
- Apéndice 1 Sesión 1 - Módulo 2, después de completar las Sesiones 5 y 6, invitar a intérpretes a unirse.
- Apéndice 1 Sesión 2: en cualquier momento después de que se haya completado la pre-capacitación y la información general. Completar antes de que se realice el Módulo 4 de la capacitación MIS.

Sesión 1

Supervisión mediante intérpretes

Participantes

Supervisores + intérpretes

Duración sugerida

1 hora 30 minutos

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 1.10

Objetivo of Sesión

El objetivo de esta sesión consiste en orientar a los intérpretes sobre las mejores prácticas de interpretación durante la supervisión. Esta sesión debe darse después de que los intérpretes hayan participado en la reunión de pre-capacitación Y en las sesiones sobre los principios básicos del MIS. Se recomienda abrir las sesiones con presentaciones de participantes y una actividad para romper el hielo.

1

La importancia de los intérpretes en la supervisión

 **Duración**
1 hora 30

 **Formato**
Plenaria, grupos pequeños

 **Diapositiva**

 **Manual MIS**
Sección 1.10

1. Abra la sesión haciendo a los participantes la siguiente pregunta, y luego enfatice los puntos de discusión, si es que no se mencionaron:

- *¿Cuáles son algunas consideraciones clave que debemos tener en cuenta al brindar supervisión mediante intérpretes?*



Puntos de discusión

- Los intérpretes desempeñarán un rol clave en el desarrollo y mantenimiento de la alianza en la relación de supervisión. Lo ideal es trabajar siempre con el mismo intérprete.
- Es esencial contar con límites claros y que los intérpretes tengan el mismo entendimiento sobre la confidencialidad. Asimismo, deberán estar incluidos en el acuerdo de supervisión o acuerdo de confidencialidad antes del inicio de la supervisión.
- Los intérpretes deben recibir capacitación previa sobre la finalidad de la supervisión. También deberían tener acceso a su propia supervisión y apoyo siempre que sea posible.
- Deben existir mecanismos de retroalimentación para todas las partes en caso de que estas no estén satisfechas o se sientan incómodas con el proceso de supervisión.
- Se deben tomar consideraciones especiales para la supervisión en vivo, particularmente cuando participan usuarios de los servicios. Consulte la sección 1.10 del Manual MIS para obtener más información.

2. Haga la siguiente pregunta, haciendo énfasis en los siguientes puntos de discusión si es que no se mencionan:

- *¿Quién es responsable por garantizar que se implementen estas consideraciones?*

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión

- Es la responsabilidad compartida de la organización, el supervisor, la persona supervisada y el intérprete.
- Las organizaciones deben garantizar que existan los mecanismos adecuados de capacitación, supervisión y retroalimentación para la interpretación, y que los acuerdos de supervisión incluyan intérpretes.
- Los supervisores son responsables de garantizar que durante las sesiones de supervisión la información se comunique clara y lentamente, y que se permita el tiempo adecuado para la interpretación. También deben dar espacio para la retroalimentación y para abordar cualquier asunto si la alianza en la relación desupervisión se ve afectada por el proceso de interpretación.
- Personas supervisadas y supervisores son responsables de comunicar claramente y brindar retroalimentación si hay algún problema con la interpretación.
- Los intérpretes son responsables de cumplir con los límites y pautas dentro de su organización, y de proporcionar retroalimentación si experimentan algún problema o inquietud durante las sesiones.

3. Después de aproximadamente 20 minutos de discusión, divida a los participantes en 4 grupos pequeños. Cada grupo deberá tener una combinación de supervisores e intérpretes.

4. Revise brevemente los formatos de supervisión. Explique que estos diferentes tipos de supervisión necesitarán tomar en cuenta consideraciones específicas para que las interpretaciones dentro de las sesiones sean más efectivas. Asigne los siguientes tipos de supervisión a los grupos:

- Individual
- Grupal
- En vivo
- Remota

Continúa en la siguiente página

5. Invite a los participantes a tomarse 15 minutos para crear una breve presentación sobre lo siguiente (dentro de su grupo asignado):

- ¿Qué debe existir antes de que comience la sesión?
- ¿Cómo se debe configurar la sesión? (¿cómo deberían estar físicamente situadas las personas, etc.? ¿Dónde debería sentarse el intérprete?)
- ¿Cuáles son las consideraciones clave al utilizar intérpretes durante la sesión?
- ¿Qué se debe hacer si algo no funciona durante la sesión?

6. Después de 15 minutos, cada grupo tendrá 5 minutos para compartir sus presentaciones. Solicite retroalimentación y revise toda información faltante.

Sesión 2

El bienestar del intérprete

Participantes

Intérpretes

Duración sugerida

2 horas

Sección correspondiente del Manual MIS

Sección 1.10

Objetivo de la sesión

Identificar apoyos y estrategias para el autocuidado y el bienestar del intérprete, y resaltar la importancia del apoyo institucional.

1

Sobre la importancia del bienestar de los intérpretes

Duración

10 minutos

Formato

Plenaria

Nota para facilitadores:

Este tema puede ser delicado, por lo que es importante no presionar a los participantes para que compartan algo con lo que no se sientan cómodos. Aun así, también hay que estar preparados para que los participantes se sientan muy entusiasmados por la oportunidad de compartir sus experiencias. Se deberá enfatizar que las conversaciones que se dan en la sesión son confidenciales.

1. Inicie la sesión explicando que los intérpretes desempeñan un papel fundamental en la prestación de servicios de SMAPS, así como en el proceso de supervisión.

[Continúa en la siguiente página](#)

2. Invite a los participantes a compartir por qué los intérpretes son tan importantes. Después de 5 a 10 minutos, resuma y resalte los siguientes puntos clave.



Puntos de discusión

La importancia de la interpretación en la supervisión:

- Si existen barreras lingüísticas entre supervisor y persona supervisada, la supervisión no es posible.
- La clave para el éxito de la supervisión radica en la relación basada en el respeto y la confianza mutuos. La interpretación juega un papel fundamental en facilitar esta relación.
- Los intérpretes son parte de la alianza en la relación de supervisión y es importante que todas las partes en el proceso de supervisión se sientan cómodas y seguras.

3. Explique que los intérpretes suelen ser miembros de las comunidades afectadas, viéndose expuestos a asuntos angustiosos en su trabajo, y pueden tener una alta carga de trabajo. Estos factores estresantes pueden afectar su bienestar.

4. En parejas, invite a los participantes a reflexionar sobre los factores estresantes en sus lugares de trabajo, particularmente cuando piensan en la supervisión. Después de 5 minutos, vuelva a reunir al grupo y permita que los participantes compartan, si así lo desean.

Continúa en la siguiente página

2

Estrategias de afrontamiento y creación de resiliencia

 **Duración**
20 minutos

 **Formato**
Plenaria

 **Diapositiva**

Nota para facilitadores:

Es importante desviar la atención de la alta responsabilidad personal y explicar que, si bien el autocuidado es importante, a menudo no es suficiente para gestionar las exigencias emocionales de un rol muy difícil. Para esto último, se necesita espacio para reflexionar y procesar deliberadamente las experiencias relacionadas con el trabajo. Esto puede facilitarse mediante la supervisión y otros tipos de apoyo.

Pregunte a los participantes cómo les gustaría utilizar la retroalimentación generada durante esta actividad. ¿Les gustaría compartir directamente con la dirigencia y gerencia en el Módulo 4? ¿Preferirían que los facilitadores lo hagan? O tal vez prefieran quedarse con la lista y decidir más tarde. No debería haber ninguna presión para informar a la dirigencia y gerencia.

1. En parejas, invite a los participantes a considerar lo siguiente

- *¿Cómo manejan el estrés en el lugar de trabajo?*
- *Consideren qué tipo de apoyo está disponible para ustedes, ya sea para el afrontamiento interno, o el apoyo dentro de su organización.*

2. Después de 10 minutos, lleve a los participantes nuevamente al pleno. Presente el autocuidado y la resiliencia utilizando los siguientes puntos de discusión:



Puntos de discusión

¿Qué es el autocuidado?

Reitere algunas de las principales estrategias de afrontamiento compartidas durante la discusión. Luego introduzca las categorías a continuación:

- Autocuidado físico (por ejemplo, alimentación saludable, ejercicio, asistencia a citas médicas).
- Autocuidado emocional y psicológico (por ejemplo, dedicarse a pasatiempos u otras actividades agradables, técnicas de relajación, reflexionar sobre el bienestar).
- Autocuidado espiritual (por ejemplo, participar en una comunidad espiritual, meditación, oración). →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión *(continuación)*

- Autocuidado social (por ejemplo, relaciones enriquecedoras, participación comunitaria significativa).
- Autocuidado profesional (tomar descansos, buscar apoyo en los colegas).

¿Qué es la resiliencia?

- La capacidad de una persona de afrontar desafíos y dificultades y recuperarse rápidamente. Se fomenta con el abordaje deliberado y reflexivo de las respuestas emocionales.
- Puede describirse como la capacidad de “rebotar”.
- Puede facilitarse mediante supervisión, capacitación, apoyo del personal, y redes de apoyo informales.
- Tener conciencia de nuestras reacciones emocionales se asocia con menores niveles de estrés y agotamiento.

Algunas actividades que pueden ayudar a desarrollar la resiliencia:

- Reflexionar sobre los desencadenantes y las respuestas emocionales.
- Técnicas para “tocar base” en momentos estresantes con el fin de calmarse, p. ej., respiración profunda, centrarse en las sensaciones físicas del espacio y el momento actuales.
- Participar en redes de apoyo entre compañeros, supervisión, u otros tipos de apoyo para el personal.
- Tener conversaciones sinceras con colegas sobre el impacto del trabajo.

Importante tener en cuenta:

- Algunas actividades de cuidado personal comúnmente recomendadas son esencialmente técnicas de “distracción” (por ejemplo, leer, mirar televisión), y pueden ser útiles a corto plazo →

Continúa en la siguiente página



Puntos de discusión (continuación)

- El manejo de la exposición a la adversidad continua requiere enfocarse más deliberadamente en las respuestas emocionales (es decir, abordar directamente nuestras respuestas emocionales y participar en la reflexión y procesamiento deliberados de las experiencias difíciles).
- Las buenas estrategias de cuidado personal pueden contribuir a una mayor resiliencia.
- Las organizaciones no deben confiar demasiado en la efectividad del autocuidado y la resiliencia de su personal, ya que esto pone demasiado énfasis en la responsabilidad individual.

3. Enfátice que, si bien el cuidado personal y la resiliencia son conceptos importantes que podemos intentar y desarrollar en nuestra vida personal, existen acciones que las organizaciones pueden tomar para apoyar la resiliencia del personal. Pida a los participantes que se tomen un momento para reflexionar sobre lo siguiente:

- *¿Qué cosas consideran que son importantes para sentirse apoyados en su lugar de trabajo?*
- *¿Hay algunas que sería útil compartir con la dirigencia y la gerencia de su organización?*

4. Solicite voluntarios para compartir algunas de sus ideas y pida permiso para anotar algunos de los aportes (solicite voluntarios para escribir en un rotafolio o, si la sesión es virtual, en una pantalla compartida). Diga a los participantes que usted comenzará una lista de los aportes (anónimos, por supuesto!). Si la capacitación es presencial, la lista se puede compilar en un rotafolio al que los participantes puedan acceder en todo momento. Si la capacitación se realiza de forma remota, se les compartirá una copia de la lista para que puedan acceder a ella en cualquier momento.



Mensaje clave

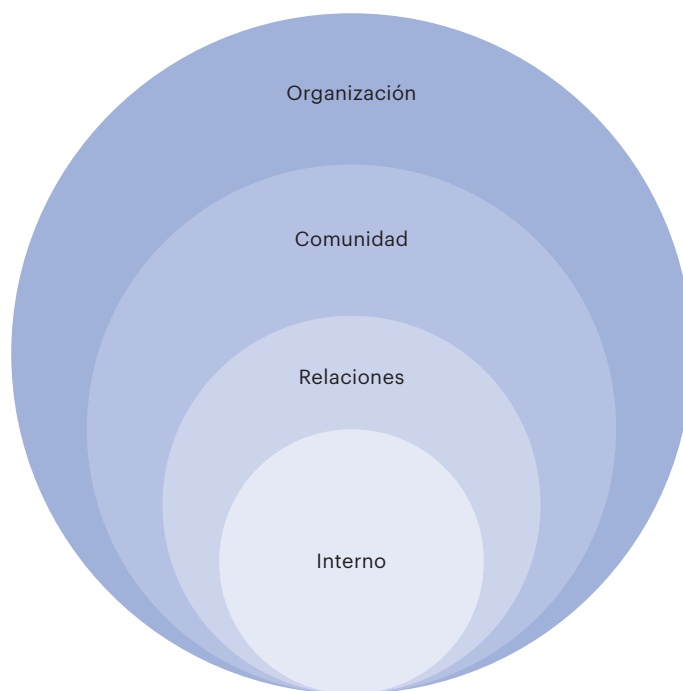
Si bien el autocuidado es importante, por sí solo no es suficiente para garantizar el bienestar. Las organizaciones tienen una responsabilidad considerable hacia el personal en cuanto a garantizar que reciban apoyo en sus roles.

3 Acceder al apoyo

 **Duración**
30 minutos

 **Formato**
Reflexión individual,
discusión en grupos
pequeños

 **Materiales**
Plantilla para
acceder al apoyo



1. Anime a los participantes a reflexionar sobre los tipos de apoyo que tienen en su vida. Pueden escribirlos o dibujarlos si prefieren en la plantilla proporcionada.
2. Después de 10 minutos, divida a los participantes en grupos pequeños para discutir sus ideas sobre el apoyo.
3. Pídales que discutan juntos qué otros apoyos que no hayan anotado podrían ser útiles.
4. Después de 10 minutos, regresen al pleno y compartan algunas ideas generales sobre las opciones de apoyo que son importantes a nivel interno, de relaciones, comunitario y organizacional (ver diagrama arriba).

4

Parar, empezar, continuar, explorar

 Duración

20 minutos

 FormatoReflexión individual,
plenaria opcional **Manual MIS**

Sección 3.2

 MaterialesPlantilla de Parar,
empezar, continuar,
explorar**Nota para facilitadores:**

Esta es una actividad sobre uno de los casos de estudio en la sección 3.8 del Manual MIS, que busca dar a los participantes una idea de cómo aplicar la actividad en una sesión de supervisión real. Recuerde a los participantes que deben ser realistas y no enumerar 50 cosas nuevas que planean empezar a hacer. Anímelos a centrarse en lo que se puede lograr y a considerar pasos sencillos que podrían dar primero a fin de explorar opciones.

1. En el pleno, resalte que la siguiente actividad reúne todos los temas que acabamos de explorar sobre el autocuidado, la resiliencia, y las estrategias de afrontamiento.
2. En reflexión individual, anime a los participantes a considerar algunas de las formas en que lidian con el estrés y desarrollan resiliencia en sus vidas. Deles las siguientes instrucciones:

 Guion de muestra

Ahora, reflexionen sobre sus propias estrategias de afrontamiento: exploren las cosas que les gustaría Parar de hacer, tal vez una estrategia de afrontamiento no útil o algo que ya no les funcione, consideren las cosas que les gustaría Empezar a hacer, tal vez prácticas de autocuidado o desarrollo de resiliencia, cosas que les gustaría Continuar haciendo, y cosas que les gustaría Explorar.

3. Remita a los participantes a la tabla "Parar, Empezar, Continuar, Explorar" y pídeles que la completen con sus reflexiones en la plantilla suministrada. Informe a los participantes que la lista es solo para ellos y que no se les pedirá que la compartan a menos que se sientan cómodos haciéndolo.
4. En el pleno, enfatice que la hoja de trabajo recién creada es privada, pero pregunte si alguien quisiera compartir algo que haya notado al realizar la actividad, p. ej., algunas cosas que les gustaría empezar a hacer o continuar haciendo.

Continúa en la siguiente página

Parar	Empezar	Continuar	Explorar
¿Cuáles son algunas cosas en el trabajo o en su vida personal que consideran que sería beneficioso dejar?	¿Cuáles son algunas cosas en el trabajo o en su vida personal que les gustaría empezar a hacer?	¿Cuáles son algunas de las cosas que están haciendo actualmente y que les gustaría continuar haciendo?	¿Cuáles son algunas ideas que tienen sobre actividades, hábitos, conexiones, etc. que les gustaría explorar para quizá comenzar a incorporar en sus vidas?

Apéndices 2

Ejemplos de agendas de capacitación MIS

Cada día completo de la capacitación debe contemplar 6 horas de formación, aproximadamente 1 hora para un receso de almuerzo, y 1 hora adicional para dos refrigerios/recesos (con 30 minutos durante el período antes del almuerzo, y los otros 30 después). El lugar y el momento de los recesos quedan a discreción del facilitador.

Debe asignarse tiempo para recibir retroalimentación de los participantes sobre el proceso de capacitación después de cierta cantidad de días. Esto podría hacerse diariamente como parte del “cierre del día”, y podría tomar la forma de una discusión en grupo pidiendo a los participantes que hagan una ronda de “qué funcionó bien y qué se podría hacer diferente”. Alternativamente, o adicionalmente, se puede utilizar un buzón de sugerencias para captar retroalimentación de forma anónima y sin perder demasiado tiempo durante la capacitación.

Todas las actividades de la capacitación pueden realizarse de forma presencial o remota, o incluso de forma híbrida entre ambos formatos.

Ejemplo 1 Capacitación de 10 días consecutivos (sin contar fines de semana)

La reunión de pre-capacitación se realizará una semana antes de que comience la capacitación MIS

Día/Módulo	Sesión/Duración	Participantes
Módulo 1 Día 1	Sesión 1: Introducción al MIS (3 horas 40 minutos, complemento opcional de 45 min)	Dirigencia y gerencia
	Sesión 2: La supervisión en su organización (1 hora 10 minutos)	
	Sesión 3: Cierre del Módulo 1 (40 Minutos)	
Módulo 2 Día 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 1: Sesión introductoria (2 horas)	
	Sesión 2: Explorando la supervisión (2 horas 25 minutos)	
	Sesión 3: Expectativas para la supervisión (first 2 horas)	
	<i>Cierre del día</i>	

Día/Módulo	Sesión/Duración	Participantes
Módulo 2 Día 3	<i>Inicio del día</i> Sesión 3 (continuación): Expectativas para la supervisión (1 hora 45 mins restantes) Sesión 4: La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (2 horas 45 minutos) Sesión 5: La alianza en la relación de supervisión (primera hora) <i>Cierre del día</i>	Supervisores
Módulo 2 Día 4	<i>Inicio del día</i> Sesión 5 (continuación): La alianza en la relación de supervisión (2 horas restantes) Sesión 6: Diferentes tipos de supervisión (3 horas con complemento opcional de 20 minutos) Sesión 7: Demostrar empatía, paciencia y no juzgar (2 horas 25 minutos) <i>Cierre del día</i>	Supervisores
Módulo 2 Día 5	<i>Inicio del día</i> Sesión 8: Manejando la angustia y el riesgo dentro de la supervisión (2 horas 40 minutos) Sesión 9: Preparándose para la supervisión (1 hora 45 minutos) Sesión 10: Cómo estructurar las sesiones de supervisión (1 hora 10 minutos) Sesión 11: Facilitación eficaz (primera 1 hora) <i>Cierre del día</i>	Supervisores

Día/Módulo	Sesión/Duración	Participantes
Módulo 2 Día 6	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 11 (continuación): Facilitación eficaz (3 horas restantes)	
	Sesión 12: Presentaciones de casos y juego de roles (2 horas)	
	Sesión 13: Manejando los desafíos en la supervisión (primera 1 hora 30 minutos)	
	<i>Cierre del día</i>	
Módulo 2 Día 7	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 13 (continuación): Manejando los desafíos en la supervisión (3 horas 10 minutos restantes)	
	Sesión 14: Práctica reflexiva (1 hora)	
	Sesión 15: Los caminos de la supervisión (1 hora)	
	Sesión 16: Cierre del Módulo 2 (30 minutos)	
Módulo 3 Día 8	Sesión 1: Sesión introductoria (2 horas 40 minutos)	Personas supervisadas
	Sesión 2: Explorando la supervisión (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 3: La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (primera 1 hora)	
	<i>Cierre del día</i>	

Día/Módulo	Sesión/Duración	Participantes
Módulo 3 Día 9	<i>Inicio del día</i>	Personas supervisadas
	Sesión 3 (continuación): La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (1 hora 35 minutos restantes)	
	Sesión 4: Cómo ser reflexivos y aprovechar la retroalimentación (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 5: Cómo aprovechar al máximo la supervisión (2 horas 20 minutos)	
	Sesión 6: Cierre del Módulo 3	
Módulo 4 Día 10	Sesión 1: Sesión introductoria (1 hora)	Todos los participantes
	Sesión 2: La supervisión en su organización (1 hora 45 minutos)	Todos los participantes
	Sesión 3: Midiendo el éxito de la supervisión que brinda apoyo (1 hora 5 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia
	Sesión 4: Hoja de ruta: ¿Qué sigue después de esto? (2 horas 45 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia
	Sesión 5: Cierre del Módulo and training (30 minutos)	Supervisores y di- rigencia / gerencia (personas supervisa- das opcionales)

Actividades post-capacitación 6 meses +

Ejemplo 2 Capacitación MIS durante el transcurso de un mes

La reunión de pre-capacitación se realizará una semana antes de que comience la capacitación MIS

Semana 1	Sesión/Duración	Participantes
Semana 1 Día 1 Módulo 1	Sesión 1: Introducción al MIS (3 horas, complemento opcional de 45 min) Sesión 2: La supervisión en su organización (2 horas) Sesión 3: Cierre del Módulo 1 (45 Minutos)	Dirigencia y gerencia
Semana 1 Día 2 Módulo 2	<i>Inicio del día</i> Sesión 1: Sesión introductoria (2 horas) Sesión 2: Explorando la supervisión (2 horas 25 minutos) Sesión 3: Expectativas para la supervisión (primera hora) <i>Cierre del día</i>	Supervisores

Semana 2	Sesión/Duración	Participantes
Semana 2 Día 1 Módulo 2	<i>Inicio del día</i> Sesión 3 (continuación): Expectativas para la supervisión (1 hora 25 minutos restantes) Sesión 4: La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (2 horas 45 minutos) Sesión 5: La alianza en la relación de supervisión (primeras 2 horas) <i>Cierre del día</i>	Supervisores
Semana 2 Día 2 Módulo 2	<i>Inicio del día</i> Sesión 5 (continuación): La alianza en la relación de supervisión (1 hora restante) Sesión 6: Diferentes tipos de supervisión (3 horas con complemento opcional 20 minutos) Sesión 7: Demostrar empatía, paciencia y no juzgar (2 horas 45 minutos) <i>Cierre del día</i>	Supervisores
Semana 2 Día 3 Módulo 2	<i>Inicio del día</i> Sesión 8: Manejando la angustia y el riesgo dentro de la supervisión (2 horas 40 minutos) Sesión 9: Preparándose para la supervisión (1 hora 45 minutos) Sesión 10: Cómo estructurar las sesiones de supervisión (1 hora 10 minutos) Sesión 11: Facilitación eficaz (primera hora y 30 minutos) <i>Cierre del día</i>	Supervisores

Semana 3	Sesión/Duración	Participantes
Semana 3 Día 1 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 11 (continuación): Facilitación eficaz (2 horas 30 minutos restantes)	
	Sesión 12: Presentaciones de casos y juego de roles (2 horas)	
	Sesión 13: Manejando los desafíos en la supervisión (primeras 2 horas 30 minutos)	
	<i>Cierre del día</i>	
Semana 3 Día 2 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 13 (continuación): Manejando los desafíos en la supervisión (2 horas 20 minutos restantes)	
	Sesión 14: Práctica reflexiva (1 hora)	
	Sesión 15: Los caminos de la supervisión (1 hora)	
	Sesión 16: Cierre del Módulo 2 (30 minutos)	
Semana 3 Día 3 Módulo 3	Sesión 1: Sesión introductoria (2 horas 40 minutos)	Personas supervisadas
	Sesión 2: Explorando la supervisión (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 3: La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (primeros 35 minutos)	
	<i>Cierre del día</i>	

Semana 4	Sesión/Duración	Participantes
Semana 4 Día 1 Módulo 3	<i>Inicio del día</i>	Personas supervisadas
	Sesión 3 (continuación): La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (2 horas restantes)	
	Sesión 4: Cómo ser reflexivos y aprovechar la retroalimentación (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 5: Cómo aprovechar al máximo la supervisión (2 horas 20 minutos)	
	Sesión 6: Cierre del Módulo 3	
Semana 4 Día 2 Módulo 4	Sesión 1: Sesión introductoria (1 hora)	Todos los participantes
	Sesión 2: La supervisión en su organización (1 hora 45 minutos)	Todos los participantes
	Sesión 3: Midiendo el éxito de la supervisión que brinda apoyo (1 hora 5 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia
	Sesión 4: Hoja de ruta: ¿Qué sigue después de esto? (2 horas 45 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia
	Sesión 5: Cierre del Módulo y de la capacitación (30 minutos)	Supervisores y di- rigencia / gerencia (personas supervisa- das opcionales)

Actividades post-capacitación 6 meses +

Ejemplo 3 Capacitación MIS con intérpretes

1.5 meses

La reunión de pre-capacitación se realizará una semana antes de que comience la capacitación MIS, incluyendo a los intérpretes que participarán en la supervisión.

Semana 1	Sesión/Duración	Participantes
Semana 1 Día 1 Módulo 1	Sesión 1: Introducción al MIS (3 horas, complemento opcional de 45 min)	Dirigencia y gerencia
	Sesión 2: La supervisión en su organización (2 horas)	
	Sesión 3: Cierre del Módulo 1 (45 Minutos)	
Semana 1 Día 2 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 1: Sesión introductoria (2 horas 30 minutos)	Intérpretes incluidos en la Sesión 1 y Sesión 2,
	Sesión 2: Explorando la supervisión (2 horas 25 minutos)	Actividades 3,4,5,6,7,8, 9
	Sesión 3: Expectativas para la supervisión (primeras 2 horas)	
	<i>Cierre del día</i>	

Semana 2	Sesión/Duración	Participantes
Semana 2 Día 1 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 3 (continuación): Expectativas para la supervisión (remaining 1 hora)	
	Sesión 4: La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 5: La alianza en la relación de supervisión (3 horas)	
	<i>Cierre del día</i>	
Semana 2 Día 2 Apéndices 1	<i>Inicio del día</i>	Intérpretes
	Apéndices 1 Sesión 2: Bienestar del intérprete (2 horas)	
	<i>Cierre con grupo de intérpretes</i>	
	<i>Inicio del día con grupo de supervisores</i>	
	Sesión 4: Expectativas para la supervisión (1 hora 25 minutos restantes)	Supervisores
	Sesión 13: Práctica reflexiva (1 hora)	

Semana 2 (continuación)	Sesión/Duración	Participantes
----------------------------	-----------------	---------------

Semana 2 Día 3 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 6: Diferentes tipos de supervisión (3 horas con complemento opcional de 20 minutos)	
	Sesión 7: Demostrar empatía, paciencia y no juzgar (2 horas 25 minutos)	
	Apéndices 1 Sesión 1: Supervisión mediante intérpretes (1 hora 30 minutos)	Supervisores + intérpretes
	<i>Cierre del día</i>	
Semana 2 Día 4 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 8: Manejando la angustia y el riesgo dentro de la supervisión (2 horas 40 minutos)	
	Sesión 9: Preparándose para la supervisión (1 hora 45 minutos)	
	Sesión 10: Cómo estructurar las sesiones de supervisión (1 hora 10 minutos)	
	Sesión 11: Facilitación eficaz (primera hora)	
	<i>Cierre del día</i>	

Semana 3	Sesión/Duración	Participantes
Semana 3 Día 1 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 11 (continuación): Facilitación eficaz (3 horas restantes)	
	Sesión 12: Presentaciones de casos y juego de roles (2 horas)	
	Sesión 13: Manejando los desafíos en la supervisión (primera hora 30 minutos)	
	<i>Cierre del día</i>	
Semana 3 Día 2 Módulo 2	<i>Inicio del día</i>	Supervisores
	Sesión 13: Manejando los desafíos en la supervisión (3 horas 10 minutos restantes)	
	Sesión 14: Práctica reflexiva (1 hora)	
	Sesión 15: Los caminos de la supervisión (1 hora)	
	Sesión 16: Cierre del Módulo 2 (30 minutos)	
Semana 3 Día 3 Módulo 3	Sesión 1: Sesión introductoria (2 horas 40 minutos)	Personas supervisadas
	Sesión 2: Explorando la supervisión (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 3: La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (primeros 35 minutos)	
	<i>Cierre del día</i>	

Semana 4	Sesión/Duración	Participantes
Semana 4 Día 1 Módulo 3	<i>Inicio del día</i>	Personas supervisadas
	Sesión 3 (continuación): La base de la buena supervisión: el autocuidado y el bienestar (2 horas restantes)	
	Sesión 4: Cómo ser reflexivos y aprovechar la retroalimentación (2 horas 45 minutos)	
	Sesión 5: Cómo aprovechar al máximo la supervisión (2 horas 20 minutos)	
	Sesión 6: Cierre del Módulo 3	
Semana 4 Día 2 Módulo 4	Sesión 1: Sesión introductoria (1 hora)	Todos los participantes
	Sesión 2: La supervisión en su organización (1 hora 45 minutos)	Todos los participantes
	Sesión 3: Midiendo el éxito de la supervisión que brinda apoyo(1 hora 5 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia
	Sesión 4: Hoja de ruta: ¿Qué sigue después de esto? (2 horas 45 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia
	Sesión 5: Cierre del Módulo y de la capacitación (30 minutos)	Supervisores y dirigencia / gerencia (personas supervisadas e intérpretes opcionales)

Actividades post-capacitación 6 meses +

Apéndices 3

Escenarios y casos de estudio

Los siguientes escenarios y casos de estudio acompañan al Módulo 2 Sesión 8. Si la capacitación se realiza de forma presencial, estos deberán imprimirse y compartirse con los participantes, o compartirse con ellos de forma remota con un día de anticipación.

Escenarios para acompañar el Módulo 2

Sesión 8.1

Escenario 1

Llevas 3 años trabajando en la misma organización y te has estado sintiendo muy desmotivado. Trabajas muchas horas y haces todo lo posible para brindar apoyo de buena calidad. Trabajas muy duro y sientes que haces un buen trabajo, pero tu superior directo siempre es muy crítico con tu trabajo.

Te estás empezando a sentir muy estresado cada vez que vienes a trabajar, y no estás durmiendo bien. Recientemente tuviste tu revisión anual y tu jefe te dijo que no estás cumpliendo con las expectativas y que la calidad de tu trabajo necesita mejorar significativamente. Sientes que esto es injusto porque generalmente recibes retroalimentación muy positiva de los usuarios de los servicios de SMAPS, pero a tu jefe esto no le interesa.

Tienes programada una sesión de supervisión individual y, cuando llegas, rompes en llanto. Sientes que todo el estrés de estos últimos años fue en vano y que no vales nada. Tu supervisor intenta darte apoyo durante la sesión.

Escenario 2

Eres un proveedor de SMAPS que brinda apoyo a personas desplazadas en un área muy remota. Esta zona es de muy difícil acceso y constituye un entorno inseguro. Tus casos son muy desafiantes y tus días son largos. Un día atendiste un caso que te impactó mucho, al tratarse de un usuario que vivió una historia muy vívida y horrible.

Desde entonces, has comenzado a tener pesadillas y pensamientos intrusivos sobre las experiencias de los usuarios de los servicios. Continúas brindando servicios, pero no has visto a tu supervisor durante mucho tiempo porque este ha estado trabajando en un lugar diferente, por lo que no sabes con quién hablar sobre lo que está sucediendo.

Un día, camino a casa desde el trabajo, te das cuenta de que te encuentras muy alterado. Tuviste otra sesión con el usuario y sientes que estás sufriendo un ataque de pánico. El conductor y otros trabajadores ven lo que está sucediendo y preguntan qué pueden hacer. No puedes hablar y simplemente sacudes la cabeza. Ellos llaman por teléfono a tu supervisor y tú te pones el teléfono en la oreja. El supervisor intenta brindarte apoyo por el teléfono.

Escenario 3

Eres un voluntario en una organización grande. Proporcionas apoyo psicosocial básico y primeros auxilios psicológicos a comunidades afectadas. Cuentas con acceso a supervisión, pero a menudo no tienes tiempo para asistir a las sesiones, a pesar de que cuando asistes sí te sientes apoyado.

Un día, ocurre una gran explosión en tu ciudad y te das cuenta de que tu país ha sido atacado. Tu familia te llama muy alterada, y te dice que debe salir de ahí de inmediato. Llamas a un amigo y viajas con él a una ciudad vecina donde todo está tranquilo. Después de unos días, tu organización te llama para ver si puedes volver a tus labores de voluntario, ya que muchas personas se han visto desplazadas y afectadas por la guerra. Estás muy contento por comenzar a trabajar como voluntario nuevamente. Te reúnes con tu supervisor y con otros voluntarios y tienen una sesión de supervisión.

Durante esa sesión, recibes varias llamadas telefónicas, la cuales intentas ignorar. Finalmente, te das cuenta de que debe tratarse de algo importante. Devuelves la llamada y es tu padre, llamando desde el hospital. Te dice que hubo otro bombardeo y que el refugio en el que se encontraban fue alcanzado y tu madre resultó gravemente herida. Cuelgas el teléfono y estás en shock. La sesión de supervisión aún está en curso, por lo que regresas a la misma. No dices nada. Te sientes entumecido. El supervisor se acerca e intenta brindarte apoyo.

Escenario 4

Eres un proveedor de SMAPS que recientemente se mudó a otro país para trabajar en un equipo que brinda servicios en una clínica de una ciudad grande. Llevas aproximadamente un año trabajando en el país y te resulta muy difícil. La gente te trata diferente por ser extranjero, y muchas veces te discriminan. Haces lo mejor que puedes para ignorar esto, pero realmente te afecta. Has notado que, después de las últimas elecciones, el acoso ha empeorado. Apenas puedes caminar por las calles sin ser acosado verbalmente, la gente te insulta o te dice cosas desagradables.

Un día, de camino al trabajo, notas que un grupo está siguiéndote. Te arrojan objetos y te gritan cosas odiosas y abusivas. Empiezas a sentir mucho miedo, así que giras por una calle para alejarte de ellos. Te siguen y te rodean. Estás muy asustado, pero otro miembro de la comunidad ve lo que está pasando y los ahuyenta. Estás llorando y temblando. El miembro de la comunidad te acompaña a tu oficina, que está cerca. Al entrar al edificio, te das cuenta de que necesitas tomarte un momento. Te sientas en un rincón y lloras. Estás temblando y todavía te sientes muy asustado. Tu supervisor pasa por ahí en este momento y trata de apoyarte.

Casos de estudio para acompañar el Módulo 2 Sesión 8.5

Caso de estudio A

Eres un supervisor de SMAPS para voluntarios en una filial local que brinda apoyo humanitario y comunitario. Supervisas a varios grupos de voluntarios en su trabajo. Algunos son voluntarios regulares y consistentes, y otros brindan apoyo puntual al inicio de las crisis. Ofreces una sesión mensual de supervisión grupal a todos los voluntarios, y brindas apoyo individual a aquellos que lo soliciten.

Uno de tus grupos de supervisión está compuesto por voluntarios que brindan apoyo a hombres que se encuentran en un centro de detención de inmigrantes. Estos voluntarios tienen formación académica en salud mental. Muchos de los hombres en el grupo de detención de inmigrantes enfrentan detención indefinida o corren el riesgo de ser deportados a lugares a los que no sienten que es seguro regresar. El programa tiene mucho éxito porque ayuda a los participantes a regular sus emociones. Pero, a pesar del impacto positivo de los grupos, puede resultar un desafío emocional para los voluntarios trabajar con personas que tienen poco control sobre los principales factores de sus vidas.

Una de las personas a quienes supervisas, Maria, es una voluntaria que ha estado liderando grupos desde el año pasado. Una tarde, Maria te envía un correo electrónico solicitando una consulta urgente sobre un caso. Aceptas llamarla tan pronto como termines tu próxima reunión. En la llamada telefónica, Maria te cuenta una experiencia que ocurrió en su grupo de inmigrantes ese mismo día. Se trataba de un usuario a punto de ser deportado a su país de origen, donde está seguro de que lo matarían. Durante la sesión el hombre rompió a llorar. Dijo que estaba pensando en acabar con su vida y que preferiría morir por sus propias manos que a manos de la milicia en su país, que ya le había quitado tanto a él y a su familia. Los demás participantes del grupo estaban visiblemente angustiados por esto, pero siguieron brindándole apoyo. Algunos también afirmaron haber sentido lo mismo en ocasiones, pero ofrecieron apoyo sobre las razones para seguir con vida.

Maria te dijo que había recibido capacitación en prevención del suicidio, pero fue un curso corto de un día, y no estaba segura de haber hecho lo correcto en la sesión con el grupo. Le preguntas a Maria cómo evaluó el riesgo durante la sesión, y ella te cuenta que le preguntó al participante si tenía un plan para quitarse la vida, y él dijo que no. Dijo que había algunas formas de suicidarse en el centro de detención, pero que, debido a su amor por Dios, no lo haría.

En ese momento, Maria comienza a llorar, diciendo que sentía que debería hacer más. ¿Qué harías a continuación para ayudar a Maria a manejar esta situación?

Caso de estudio B

Eres supervisor en una ONG internacional y trabajas en un campo de refugiados. Apoyas a trabajadores de SMAPS que dirigen Espacios Amigables de la Infancia. Un día, estás realizando una supervisión en vivo en una carpa y ves a uno de los animadores de niños, Juan, luciendo muy molesto. Él es nuevo en la organización, por lo que no lo conoces muy bien. Sabes que tomó la capacitación para ser animador hace poco, y que en las sesiones de supervisión grupal todavía no se siente muy seguro en su rol. Ha dicho que a veces se siente abrumado por las historias que los niños comparten con él, y que no siente que está haciendo lo suficiente para apoyarlos.

Juan se encuentra realizando una actividad de dibujo con un grupo de niños. Decides acercarte a la mesa para ver si puedes observar con mayor claridad. Uno de los niños tiene un dibujo de una persona con lo que parece una botella de veneno en la boca. En el fondo hay una mujer y un niño llorando. Sabes que hay un breve componente de la orientación para el personal centrado en la identificación de riesgos, pero al ver a la persona a quien supervisas, sientes que esta está abrumada por la situación. ¿Qué haces a continuación para brindarle apoyo?

Caso de estudio C

Eres un supervisor en una organización comunitaria local que brinda apoyo a personas que han sido desplazadas debido al conflicto en un país vecino. Tu rol incluye dar supervisión y realizar muchas tareas administrativas para los profesionales de SMAPS. A menudo trabajas muchas horas haciendo visitas al terreno. Tus días a menudo implican pasar muchas horas en el automóvil para llegar a los lugares, realizar las visitas, y brindar sesiones de supervisión. Haces todo lo posible por estar disponible para las personas a quienes supervisas, pero hay más de 30 y no te es físicamente posible brindarles el tipo de apoyo que te gustaría. Los trabajadores de SMAPS que supervisas no son especialistas y hay una alta rotación en la organización.

En una de tus visitas a un sitio, te encuentras realizando una sesión de supervisión grupal. No es posible realizarlas con mucha regularidad, tal vez una vez cada dos meses. Después de una ronda de verificar cómo está cada uno de los participantes, preguntas si alguno tiene una situación urgente o de alto riesgo que discutir. Una de las supervisadas, Ana, levanta la mano y dice que ha estado trabajando para brindar apoyo psicosocial individual dentro del programa de violencia de género.

Una de las mujeres con las que Ana trabaja tiene una historia muy dura de violencia sexual que le ocurrió durante la guerra en su país de origen, hace dos años, y siente mucha vergüenza y aislamiento en la comunidad por lo que le hicieron. Incluso intentó quitarse la vida después de que ocurriera la agresión. Recientemente, reportó que se ha sentido muy deprimida y sola, y que a veces “no tiene ganas de seguir”. Ha comenzado a regalar sus posesiones a sus amigos y dice que tiene que “hacer algo”. Ana afirma que no sabe qué hacer, porque hablar sobre el suicidio no es algo bien visto en su cultura. Dice recordar, de su capacitación de orientación, que es importante prestar atención a los factores de riesgo y a las señales de advertencia sobre el suicidio, y que siente que, tanto el intento previo la usuaria, como el comenzar a regalar sus pertenencias, eran señales de alerta. Aun así, no sabe qué hacer, ya que su capacitación no le proporcionó herramientas, sino que sólo le indicó que debía remitir el caso a alguien más especializado.

Como su supervisor, ¿cómo puedes apoyar a Ana?

Caso de estudio D

Eres un supervisor en la sede de una organización que brinda SMAPS a nivel mundial. Brindas apoyo a un grupo de miembros del personal que se despliegan según sea necesario para brindar apoyo durante crisis humanitarias. Facilitas supervisión grupal y grupos de consulta, así como apoyo posterior a las misiones y sesiones individuales, según sea necesario. Algunos de los miembros del personal realizan múltiples misiones y otros, a veces, solo realizan una misión y luego eligen no volver al terreno.

Todos los miembros del personal tienen archivos en la sede con su información de contacto de emergencia. Uno de los miembros que conoces desde hace mucho tiempo, Pedro, ha estado en múltiples misiones este año. Durante su última misión, se encontraba en el aeropuerto cuando se produjo un ataque en el que varios colegas murieron. Pedro escapó con heridas leves y, cuando regresó a la capital del país en el que se encontraba –que era mucho más estable–, recibió apoyo remoto de tu parte y fue remitido a un psicólogo especializado en eventos traumáticos.

Han pasado varios meses desde que viste a Pedro, hasta que él asiste a una de las sesiones grupales que ofreces y que está abierta a cualquier miembro del personal. La sesión se realiza de forma remota. Cuando ves a Pedro en la llamada, te sorprendes. Luce muy diferente a lo que recuerdas. Ha perdido una cantidad significativa de peso y se ve un poco descuidado, tanto así que fue evidente aún a través de la pantalla. Al comienzo de la sesión, cada participante comparte cómo le está yendo y si tiene algún caso o escenario específico con el que le gustaría recibir apoyo. Cuando llega el turno de Pedro para compartir, dice que no se ha sentido como él mismo desde el ataque y que, para ser honesto, siente que la vida ya no tiene sentido. No entiende por qué él sobrevivió cuando tantos otros murieron.

No estás seguro de qué hacer exactamente, porque esto parece una señal de alerta, pero te encuentras en medio de una sesión de supervisión grupal remota, por lo que sientes que lo único que puedes hacer es expresar empatía. Al final de la sesión, pides intencionalmente que los participantes digan a quién acuden cuando sienten que necesitan apoyo. Justo antes del turno de Pedro, este abandona la llamada. Eso te deja muy preocupado y no estás seguro de qué hacer ahora. Decides comunicarte con Pedro para ofrecerle una sesión individual o acceso a apoyo organizacional. Él acepta realizar una llamada y, cuando esta comienza, Pedro está visiblemente intoxicado. Arrastra las palabras y se desploma constantemente. Le preguntas qué está pasando y te dice que no quiere vivir más y que se acaba de tomar una gran cantidad de pastillas.

Como su supervisor, ¿qué harías para apoyar a Pedro?



Este currículo de capacitación se elaboró con financiación de USAID y gracias a la colaboración entre el Centro del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para la Salud Mental y el Apoyo Psicosocial (SMAPS) y el Trinity College de Dublin