



**MÓDULO 3**

---

**COMPETENCIAS  
DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN**

*Foto: Ned Colt, IRC*



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



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

# OBJETIVO Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO

---

## Objetivo:

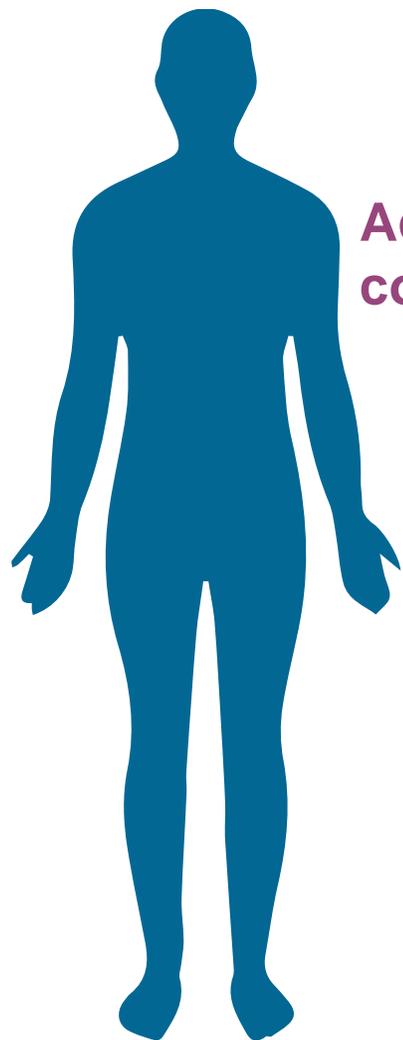
Conocer y aplicar destrezas que apoyen las prácticas de supervisión y orientación

## Resultados de aprendizaje:

- Analizar las competencias aplicadas de los supervisores efectivos
- Practicar la orientación usando una práctica reflexiva y el modelo GROW
- Practicar la manera de compartir sus comentarios usando competencias de comunicación efectiva
- Aplicar los principios guía de la gestión de casos en la supervisión
- Revisar las competencias efectivas para la facilitación del grupo



**Conocimiento**



**Actitud y  
comportamiento**

**Competencias**

# EJERCICIO DE COMPETENCIAS DEL SUPERVISOR IDEAL

## Actividad opcional:

Piense en los tutores y los orientadores de los que discutimos al principio de la capacitación...

Escriba o dibuje en el diagrama del supervisor para mostrar los conocimientos, las competencias y los comportamientos que mostraron.

# COMPETENCIAS DEL SUPERVISOR

## Competencias:

- Fomenta la confianza con el equipo y los actores externos
- Liderazgo
- Facilitación del grupo
- Imparcial
- Capacidad de considerar múltiples perspectivas
- Fomenta la práctica reflexiva
- Identifica y construye sobre las fortalezas de los trabajadores sociales (enfoque basado en las fortalezas)
- Excelente comunicación y escucha activa
- Habilidad para distinguir entre las funciones de responsable vs. supervisor
- Habilidad para gestionar las expectativas sobre lo que es posible en un caso individual

## Actitud y Comportamiento:

- Competencias profesionales y éticas altamente reconocidas
- Compromiso con el equipo
- Está enfocado en mejorar los resultados para los niños, niñas y adolescentes
- Muestra interés, confiable, receptivo y consistente
- Ser paciente y empático

## Conocimiento:

- Reconoce preocupaciones y temas comunes entre los trabajadores sociales
- Conocimiento de funciones, prácticas y competencias de supervisión
- Conocimientos especializados en gestión de casos (al menos 2 años de experiencia)
- Conocimiento de los principios guía de la gestión de casos
- Conocimiento de dinámicas de grupo o equipo

# APLICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN

---

- Escucha y Comunicación Activa
- Orientación
- Proporcionar Comentarios
- Aplicación de Conocimientos Sobre los Principios Guía
- Facilitación

*Foto: Selena Marr, IRC*



**¿PREGUNTAS?**

# COMPETENCIAS DE ESCUCHA ACTIVA

- Lenguaje corporal
- Preguntas abiertas, cerradas y de razonamiento
- Parafraseo
- Replanteamiento
- Reflexionar sobre lo que se dijo
- Resumen de los hechos

# CONSEJOS DE COMUNICACIÓN

- Demuestre empatía por los desafíos y los problemas del trabajador social
- Trabaje desde una perspectiva basada en las fortalezas, asegurándose de destacar lo que se considera que el trabajador social hizo bien y pregúntele lo que cree que podría haber hecho diferente antes de que le dé sus comentarios
- Busque empoderar al trabajador social pidiéndole que resuelva el problema en lugar de darle soluciones inmediatamente
- Ayude a los trabajadores sociales a sentirse cómodos con la incertidumbre
- Pregúntele al trabajador social si le gustaría escuchar lo que piensa o sus reflexiones antes de compartirlas

# VIDEOS DE SUPERVISIÓN

<https://www.youtube.com/watch?v=ZRIC3SDobDQ&t=23s&index=12&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA>

<https://www.youtube.com/watch?v=93DDC2OSTFw&list=PLoGfTRo7nXHSOb3HSc-11e4-UfPkDcytA&index=18>



*Foto: Kate Holt, IRC*

# APOYO A LOS TRABAJADORES SOCIALES



Foto: Peter Biro, IRC

Estrategias útiles	Estrategias no útiles
<ul style="list-style-type: none"><li>• Escuchar a los trabajadores sociales</li><li>• Identificar y explicar los problemas de estrés</li><li>• Propiciar la expresión de las emociones</li><li>• Ayudar al personal a nombrar y liberar sus emociones</li><li>• Identificar los aspectos positivos; modificar las expectativas inapropiadas; replantear los eventos estresantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rechazar</li><li>• Evitar discutir sobre la cuestión</li><li>• Minimizar</li><li>• Insistir en que la situación mejorará</li><li>• Culpar al trabajador social, hacerlo sentir totalmente responsable de la situación</li></ul>

# PRESENTACIÓN DE LOS MÉTODOS DE ORIENTACIÓN

---

**1. Práctica reflexiva**

**2. Modelo GROW**



# PRÁCTICA REFLEXIVA:



- La orientación se trata del apoyo consciente y competente a la práctica reflexiva del trabajador social con el fin de mejorar la práctica y los resultados para los niños, niñas y adolescentes.
- La protección de la infancia es un trabajo interpersonal complejo que requiere un enorme autoconocimiento para evitar que se haga daño.
- La práctica reflexiva y las estrategias de supervisión que apoyan la práctica reflexiva son métodos que se ha demostrado que mejoran los resultados para los niños, niñas y adolescentes.

# ORIENTACIÓN UTILIZANDO EL MODELO GROW

---



- **G** Fije un **OBJETIVO** para la sesión
- **R** Establezca la **REALIDAD** actual
- **O** Identifique **OPCIONES**
- **W** Decida sobre los próximos pasos que **SUCEDERÁN**

## Grupos de 3:

Dramatización utilizando  
el modelo GROW  
y la capacidad de escucha  
activa 10 minutos

# PUNTOS DE APRENDIZAJE CLAVE SOBRE ORIENTACIÓN

- Utilice sus competencias de escucha y comunicación activa
- Permita que los trabajadores sociales intenten encontrar primero soluciones a los problemas
- No juzgue
- Haga comentarios y consejos concretos cuando sea necesario
- Ofrezca posibles sugerencias y alternativas
- Refuerce las estrategias útiles en las que trabajó anteriormente



**¿PREGUNTAS?**

Foto: Peter Biro, IRC

# CÓMO HACER COMENTARIOS Y DAR OPINIONES A LOS TRABAJADORES SOCIALES

Foto: Kevin McNulty, IRC

# ¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE DAR COMENTARIOS Y OPINIONES?

- El propósito de dar comentarios es trabajar para el mejoramiento de la práctica y un cambio positivo para los niños, niñas y adolescentes
- Los comentarios efectivos aumentan la probabilidad de cambio ya que destacan las fortalezas, tanto como las debilidades, y además aclaran temas clave para la práctica
- Es importante tratar de adquirir competencias y fomentar el apoyo a una cultura en donde dar y recibir comentarios sea una práctica bien acogida y realizada diariamente

# PROBLEMAS AL PROPORCIONAR COMENTARIOS

**Cuando tenemos que decir algo que pueda ser difícil escuchar, podríamos tener dudas:**

- ¿Se molestarán mucho?
- ¿Cómo lo manejarán?
- ¿Afectará nuestra relación en el futuro?
- ¿Escucharán lo que decimos o lo distorsionarán?
- ¿Afectará realmente la forma en que se comportan?

# EL NO PROPORCIONAR COMENTARIOS CONSTRUCTIVOS PUEDE TENER COMO CONSECUENCIA:

- No generar ningún cambio en el comportamiento del trabajador social.
- El trabajador social continúa sin conocer el problema.
- Una confrontación en el futuro.
- Se puede generar mayor tensión, la cual puede ocasionar un conflicto.
- Problemas en la relación entre el supervisor y el trabajador social o en el equipo.
- Daño potencial a los niños, niñas y adolescentes y a las familias (en los casos más extremos).



Foto: Kellie Ryan, IRC

# COMENTARIOS

**Los comentarios ayudan a los trabajadores sociales a aprender acerca de:**

- Sí mismos
- Cómo afecta su comportamiento a los demás
- El contexto de su trabajo

**Comentarios constructivos:**

- Aumenta el conocimiento de sí mismo
- Ofrece opciones y promueve el desarrollo

**¡Los comentarios son un obsequio!  
Es importante aprender a darlos y a recibirlos.**



# DRAMATIZACIÓN SOBRE CÓMO COMPARTIR LOS COMENTARIOS

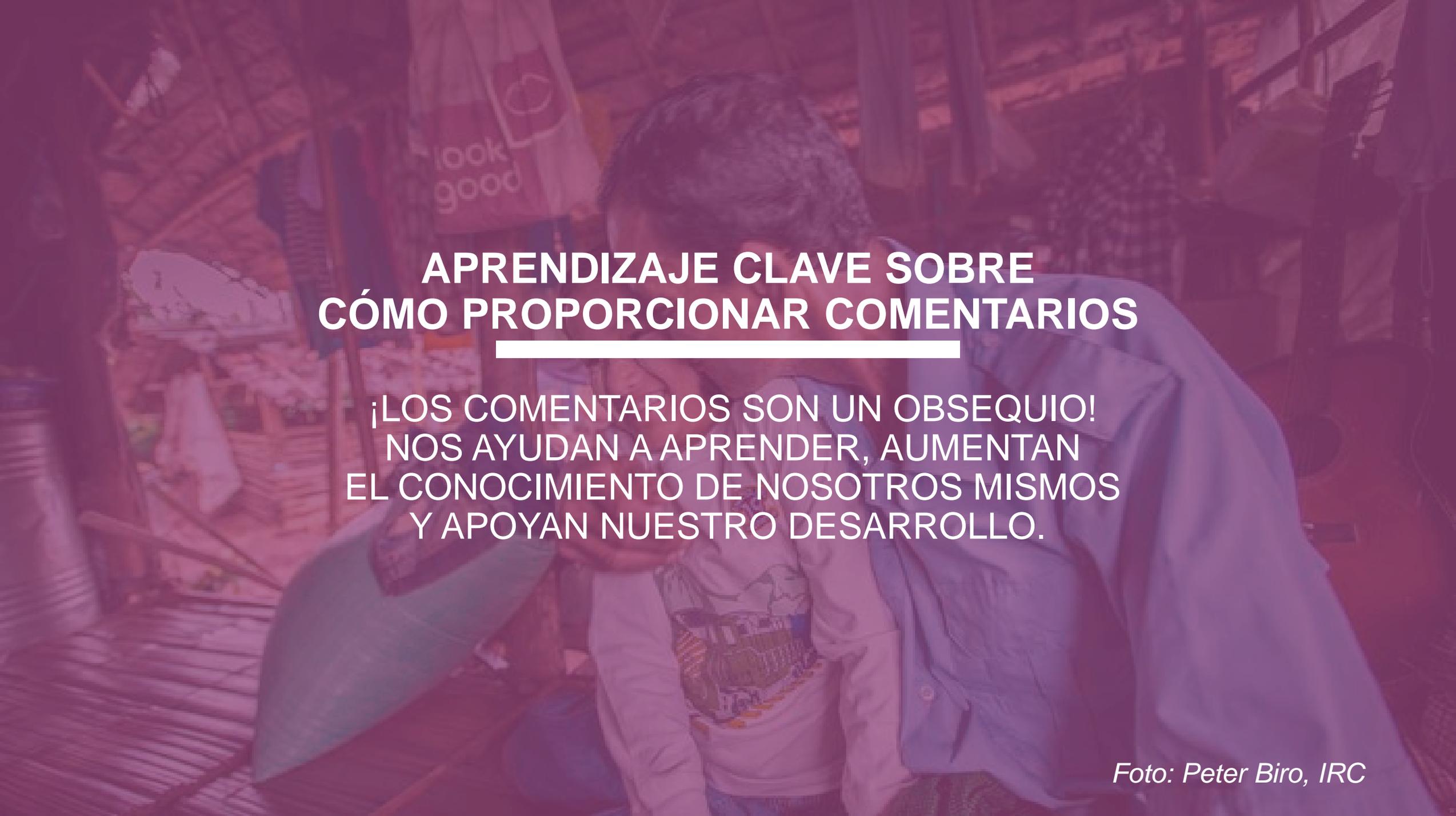
*(Nombre) comenzó a trabajar como trabajador social en su organización hace más de un año. Usted ha visto el desarrollo de sus competencias como trabajadora social y ella siempre ha estado comprometida con su trabajo con los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, hace un mes dos trabajadores sociales abandonaron el equipo y la carga de trabajo de (Nombre) aumentó significativamente.*

*La semana pasada, cuando le preguntó a (Nombre) acerca de un problema con una remisión, perdió los estribos y respondió que no tiene tiempo de verlo.*

*Otro trabajador social se ha acercado a usted para quejarse de (Nombre) diciendo que se está volviendo realmente difícil trabajar con ella. También notó que perdió una gran cantidad de documentación de los expedientes del caso y no tuvo sesiones de seguimiento con tres niños, niñas y adolescentes. A usted le preocupa (Nombre) y el impacto que parece tener en sus colegas y en los niños, niñas y adolescentes.*

# PRINCIPIOS PARA COMPARTIR COMENTARIOS

- *Los comentarios positivos y constructivos deben ser parte de una relación constante entre el supervisor y el trabajador social*
- Comparta los comentarios *¡lo más pronto que pueda!* De lo contrario, los problemas pueden crecer e intensificarse
- Manténgase preparado:
  - Los comentarios se deben dar en una sesión individual
  - Antes, debe tener claro lo que desea decir y debe seleccionar las áreas de prioridad
- Reconozca las fortalezas y el buen trabajo
- Sea claro y específico: Describa y hable sobre comportamientos específicos, dando ejemplos cuando sea posible
- No haga suposiciones sobre los motivos. ¡Siempre muestre interés y escuche!
- Cuando compartan comentarios constructivos, aporten juntos ideas sobre las alternativas y dé al trabajador social opciones y elecciones
- Dé estrategias u oportunidades para mejorar



## APRENDIZAJE CLAVE SOBRE CÓMO PROPORCIONAR COMENTARIOS

---

¡LOS COMENTARIOS SON UN OBSEQUIO!  
NOS AYUDAN A APRENDER, AUMENTAN  
EL CONOCIMIENTO DE NOSOTROS MISMOS  
Y APOYAN NUESTRO DESARROLLO.

*Foto: Peter Biro, IRC*



**¿PREGUNTAS?**

# APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GUÍA DE LA GESTIÓN DE CASOS



*Foto: Donna Morris, IRC*

# ESCENARIOS DE SUPERVISOR EN GRUPOS PEQUEÑOS

---

Un supervisor debe tomar en cuenta:

1. ¿Qué principios guía deben aplicarse para este escenario?
2. ¿De qué manera responderá como supervisor?
  - ¿Qué tan rápido debe responder?
  - ¿Cuál es el entorno adecuado (en grupo o individual)?
  - ¿Qué prácticas y herramientas debe aplicar?
  - ¿Qué competencias podría utilizar?



# MENSAJES CLAVE ACERCA DE LOS PRINCIPIOS GUÍA

---

- Los supervisores deben estar seguros al aplicar los principios guía y en la facilitación de las conversaciones con los trabajadores sociales para considerar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes
- Los supervisores no tienen que conocer todas las respuestas o las soluciones, este es un proceso de aprendizaje reflexivo y cada caso presenta nuevos retos y complejidades



Foto: Peter Biro, IRC

# COMPETENCIAS PARA LA FACILITACIÓN EN GRUPO

## La facilitación del grupo no es una tarea fácil

### Los supervisores son responsables de equilibrar:

#### Contenido:

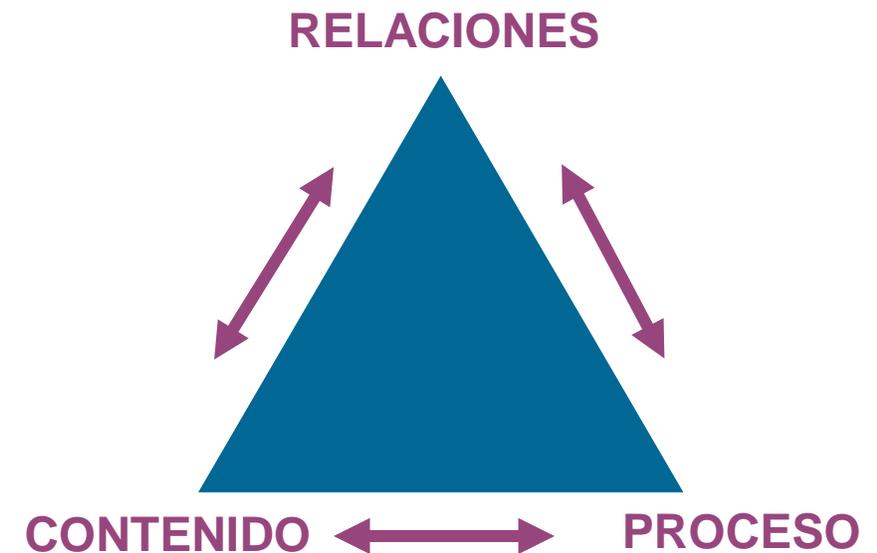
- Aceptar los objetivos y prioridades de la sesión
- Consejo: utilice la herramienta para la reunión de gestión de casos

#### Proceso:

- Garantizar la participación productiva de todas las personas en el salón
- Guiar a individuos con diferentes personalidades y estilos de trabajo para que obtengan un resultado común

#### Relaciones:

- La forma en que los miembros interactúan entre sí y con el supervisor





**¿QUÉ SE  
REQUIERE PARA  
SER UN BUEN  
FACILITADOR?**

# CONSEJOS PARA LA FACILITACIÓN DEL GRUPO

- Crear un entorno abierto e inclusivo
- Fomentar la participación y los aportes
- Estar preparado para cualquier situación
- Saber quién está en el salón
- Establecer directrices
- Dar instrucciones claras
- Usar una escucha activa y comunicación clara
- Gestionar el tiempo
- Prestar atención al aumento y la caída de la energía
- Ser flexible y capaz de adaptarse rápidamente
- Ser curioso
- Satisfacer las necesidades básicas



Foto: Kulsoom Rizvi, IRC



Foto: Peter Biro, IRC

# MENSAJES CLAVE ACERCA DE LA FACILITACIÓN DEL GRUPO

- Esté preparado, anticipe los posibles desafíos
- Establezca el proceso (agenda, marco de tiempo, reglas básicas)
- Maneje el proceso (garantice una participación equitativa, principios para compartir comentarios)
- Utilice las competencias de escucha y comunicación activa para resumir, manejar las distintas opiniones e identificar las áreas en que están de acuerdo
- Las competencias de una facilitación efectiva se pueden aprender y desarrollar con la práctica



**¿PREGUNTAS?**

# CUESTIONARIO DE REPASO

---

1. ¿Cuáles son las competencias para una escucha activa?
2. ¿Cuál es el propósito de una práctica reflexiva?
3. ¿Qué es el modelo GROW?
4. Nombre cinco principios para compartir comentarios.
5. ¿Cuáles son algunos de los riesgos asociados con no hacer comentarios constructivos?
6. La facilitación requiere que se equilibren tres cosas, ¿puede nombrarlas?

# OBJETIVO Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO

---

## Objetivo:

Conocer y aplicar competencias que apoyen las prácticas de supervisión y orientación.

## Resultados de aprendizaje:

- Analizar las competencias aplicadas de los supervisores efectivos.
- Practicar la orientación usando una práctica reflexiva y el modelo GROW.
- Practicar la manera de compartir sus comentarios usando competencias de comunicación efectiva.
- Aplicar los principios guía de la gestión de casos en la supervisión.
- Revisar las competencias efectivas para la facilitación del grupo.

¿QUÉ MEDIDAS AÑADIRÁ A SU PLAN DE ACCIÓN PARA  
**DESARROLLAR LAS**  
**COMPETENCIAS DE SUPERVISOR?**

# REFERENCIAS

---



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE