

SEGURIDAD Y BIENESTAR DE LA FUERZA LABORAL DEL SERVICIO SOCIAL DURANTE LA RESPUESTA A COVID-19 • ACCIONES RECOMENDADAS



THE ALLIANCE
FOR CHILD PROTECTION
IN HUMANITARIAN ACTION



**GLOBAL
SOCIAL SERVICE WORKFORCE
ALLIANCE**
Improving the workforce. Improving lives.



Introducción

Es esencial contar con una fuerza laboral que esté protegida, capacitada, equipada de manera apropiada y con un buen apoyo para mitigar los efectos dañinos de la pandemia de COVID-19. Los trabajadores del servicio social pueden aprovechar los fuertes lazos ya existentes con los niños y niñas, las familias y las comunidades para responder rápidamente en forma efectiva. Sin embargo, para lograrlo, deben mantenerse sanos y salvos. La intención de este documento es proporcionar una guía sobre cómo apoyar y capacitar a la fuerza laboral del servicio social para servir de manera segura a niños y niñas, familias y comunidades durante la pandemia de COVID-19. Esta guía sirve para gobiernos, organizaciones no gubernamentales, trabajadores del servicio social y sus supervisores.

1 Roles esenciales de la fuerza laboral del servicio social durante la respuesta a COVID-19

La fuerza laboral del servicio social (SSW, en inglés) en respuesta a COVID-19 incluye profesionales y paraprofesionales gubernamentales y no gubernamentales, incluso trabajadores comunitarios, quienes llevan a cabo funciones esenciales de promoción, prevención y respuesta. El cuadro 1 ilustra ejemplos de estos roles en diferentes grupos de la fuerza laboral del servicio social en una diversidad de entornos.

CUADRO 1 ROLES ESENCIALES DE LA FUERZA LABORAL DEL SERVICIO SOCIAL DURANTE LA RESPUESTA A COVID-19

FUNCIONES DE PROMOCIÓN

Abogar que el personal del servicio social es esencial durante la respuesta a COVID-19.

Coordinar el trabajo en redes interagenciales e interdisciplinarias para establecer y promover la práctica y los estándares de servicios del servicio social durante la pandemia.

Educar: crear y llevar a cabo campañas informativas para mantener a las comunidades seguras y reducir el estigma.

Capacitar: promover la capacitación a distancia y asesorar a la fuerza laboral del servicio social en las adaptaciones de las prácticas.

Gestionar: asegurar que se provea la supervisión de la ayuda y que se adapten los servicios.

Monitorear: estar actualizado sobre la pandemia y los protocolos para mantener al personal y a las comunidades seguros.

FUNCIONES PREVENTIVAS

Identificar los hogares vulnerables con un mayor riesgo de enfermedades graves debido a COVID-19. Asegurar que reciban ayuda para prevenir enfermedades.

Trabajar con líderes de la comunidad para identificar las necesidades de la comunidad.

Proporcionar ayuda psicosocial a distancia con la tecnología disponible para contactarse con familias en riesgo para ayudarlos.

Reforzar mecanismos de control y opciones de cuidados alternativos basados en la familia. Responder a los problemas que surjan a través de **las líneas de ayuda a niños/niñas y las líneas directas de violencia familiar**.

Llevar a cabo rastreo de contactos para identificar individuos en riesgo por COVID-19.

FUNCIONES DE RESPUESTA

Proporcionar protección y ayuda a las familias que sufren violencia intrafamiliar, abuso, negligencia y explotación.

Identificar opciones de cuidados alternativos de emergencia para niños y niñas que son abusados, separados, huérfanos y en transición de instituciones de cuidado residencial o centros de detención.

Llevar a cabo procedimientos de gestión de casos: evaluación, planificación, remisión, etc.

Proporcionar o supervisar ayuda psicosocial.

Proporcionar material de ayuda, alimentos y medicamentos a hogares que han sufrido el impacto.

Gestionar transferencias de efectivo disponibles.

Proporcionar asesoramiento por fallecimiento y proporcionar ayuda alternativa a los rituales de duelo tradicionales.

2 Dificultades y riesgos que enfrenta la fuerza laboral del servicio social durante la pandemia de COVID-19

La pandemia de COVID-19 y las medidas de contención asociadas a ella presentan diversas dificultades con respecto a la provisión del trabajo social y a la fuerza laboral del servicio social.

- I El confinamiento impuesto por muchos países requiere la **adaptación de las prácticas** a través de soluciones innovadoras. Incluye la necesidad del trabajo a distancia.
- II En otros casos, los trabajadores deben encontrarse presencialmente con los beneficiarios, ya que la respuesta a distancia puede presentar un mayor riesgo para los niños y niñas o familias. En tales situaciones, existe un **riesgo** para el trabajador, los niños y niñas, y sus familias de **contraer el virus**. Los trabajadores pueden sentir temor como consecuencia de este riesgo. También pueden temer que su trabajo presente un mayor riesgo de infección para los miembros de sus hogares.
- III Los trabajadores del servicio social pueden sufrir la **estigmatización** por temor a que introduzcan el virus en sus comunidades.
- IV La fuerza laboral del servicio social experimenta las mismas tensiones y factores de estrés de la pandemia y el confinamiento como el resto de la población. Estos factores de estrés incluyen el acceso reducido a cuidados de niños/niñas, servicios, recursos y redes de ayuda social. Estas preocupaciones se pueden exacerbar por el aumento de la cantidad de trabajo; dificultades en el acceso a niños/niñas y familias con necesidad de ayuda; información contradictoria; y la necesidad de adaptar sus prácticas y procedimientos en un corto periodo de tiempo. La intensidad y la diversidad de factores pone al personal en un mayor riesgo de desgaste profesional y otras formas de **estrés psicosocial**.
- V Durante la pandemia de COVID-19 los trabajadores del servicio social pueden experimentar un **aumento de la cantidad de casos**. El estrés y la tensión de la pandemia y las medidas para controlar la propagación del virus pueden llevar al aumento de reportes y declaraciones de incidentes de protección de la niñez.

Por ello, durante una crisis de salud pública, los trabajadores necesitan una capacitación adecuada, equipo de protección y apoyo psicosocial y en salud mental.

Fotografía de: © UNICEF/UN0126779/Filippov



3 Acciones prioritarias recomendadas para la seguridad y el bienestar de la fuerza laboral del servicio social



RESUMEN DE LAS ACCIONES PRIORITARIAS

	ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABILIDAD			
		Gobierno	Empleados de SSW	Supervisores	Trabajadores del servicio social
1	<p>Mantenerse informado para que los trabajadores, los beneficiarios y sus familias estén seguros. Monitorear las actualizaciones constantemente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el virus y las estrategias para mitigar la propagación del virus. • Medidas de salud y seguridad. • Leyes y políticas nacionales y locales acerca del virus. 	✓	✓	✓	✓
2	<p>Abogar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designación de los trabajadores del servicio social como proveedores de servicios esenciales. • Provisión de fondos adecuados para salarios, tecnología de apoyo, equipo de protección y capacitación. 	✓	✓		
3	<p>Evaluar los riesgos para la salud y las implicaciones éticas de las intervenciones del servicio social.</p>	✓	✓	✓	✓
4	<p>Determinar qué casos se pueden atender a distancia y cuáles requieren de visitas presenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los servicios críticos que requieren contacto presencial. • Poner en práctica los protocolos para la toma de decisiones (p. ej. árbol de decisión) con respecto a las visitas presenciales, incluso cuando no se dispone de un equipo de protección. • Implementación de medidas para mitigar riesgos para trabajadores que llevarán a cabo visitas a niños/niñas, familias o comunidades. 			✓	✓
5	<p>Desarrollar e implementar modelos de provisión de servicio a distancia, cuando sea apropiado, para minimizar los riesgos para la salud y la seguridad tanto de los trabajadores como de los beneficiarios.</p>	✓	✓	✓	✓
6	<p>Capacitar a los trabajadores del servicio social para ayudarles a adaptar sus servicios, utilizar nuevas tecnologías y comprender la mitigación del riesgo para continuar con los servicios presenciales.</p>	✓	✓	✓	
7	<p>Realizar encuentros regulares de supervisión a distancia para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y priorizar los casos. • Decidir qué casos se pueden atender a distancia y cuáles requieren de visitas presenciales. • Evaluar la cantidad de trabajo. • Determinar cómo continuar con los servicios esenciales. • Evaluar y abordar los problemas de bienestar del personal. 	✓	✓	✓	✓
8	<p>Desarrollar e implementar planes de acción sobre el bienestar. Establecer estos planes a nivel del equipo y del trabajador individual.</p>	✓	✓	✓	✓

3.1 Descripción detallada de las acciones prioritarias



Fotografía de: © UNICEF/UNI307710/Keïta

1 *Mantenerse informado para que los trabajadores, los beneficiarios y sus familias estén seguros.*

Dado que el virus COVID-19 es nuevo y que la situación de salud pública evoluciona rápidamente; los trabajadores, supervisores y quienes toman las decisiones deben estar actualizados sobre los últimos progresos y los nuevos desarrollos con respecto a la eficacia de las medidas de respuesta a COVID-19. Mantenerse informado puede proteger a la fuerza laboral, a niños y niñas, a familias y a comunidades. Los temas claves para revisar regularmente incluyen:

- Noticias sobre el virus.
- Estrategias para mitigar la propagación del virus.
- Evolución de los protocolos de salud.
- Estándares del servicio social.
- Información sobre inquietudes resultantes de protección de la niñez.
- Leyes y políticas nacionales y locales relacionadas con el virus.

Los gobiernos, las ONG, los supervisores y los trabajadores tienen la responsabilidad compartida de determinar cuál es la acción más apropiada de acuerdo al contexto para el bienestar de los trabajadores, los niños y niñas, y sus familias. Los trabajadores del servicio social bien informados estarán mejor equipados para proporcionar información sobre las estrategias para mitigar la pandemia en las comunidades.

2 *Abogar por:*

El gobierno debe designar específicamente a los trabajadores del servicio social como personal esencial. La fuerza laboral del servicio social lleva a cabo servicios fundamentales y vitales. Todos los actores deben trabajar juntos para conseguir fondos y recursos suficientes para la fuerza laboral del servicio social.

Designación de la fuerza laboral del servicio social como esencial:

De acuerdo al interés superior de los niños y niñas, la fuerza laboral del servicio social necesita acceder a los niños y niñas en riesgo y a sus familias cuando lo considera necesario, seguro y ético. Los actores gubernamentales y no gubernamentales a nivel nacional deberán desarrollar criterios que determinen qué acciones son esenciales, si se tiene en cuenta los lineamientos internacionales.

Las organizaciones y los gobiernos que ofrecen servicios sociales pueden identificar a los trabajadores que prestan "acciones esenciales" para que puedan ser exceptuados de las medidas de confinamiento, y puedan viajar a las comunidades cuando surgen las necesidades para encontrar a sus beneficiarios. El cuadro 1 se puede utilizar como ayuda en la determinación de los servicios esenciales y los roles.

Destino de fondos y recursos:

Se debe abogar con los gobiernos y los donantes para mantener o proveer fondos adecuados para asistir a la fuerza laboral del servicio social. Se necesitan fondos para salarios, tecnología de soporte, equipos de protección, productos de higiene y capacitación sobre cómo llevar a cabo los servicios sociales antes, durante y después del brote de COVID-19.

Se debe realizar una evaluación completa de los riesgos y las implicaciones éticas de cualquier intervención del servicio social antes de tomar decisiones sobre qué acciones implementar y qué trabajador del servicio social es responsable de implementar cualquier intervención. Se debe desarrollar una guía para la evaluación sobre los riesgos y la ética de las intervenciones. Se enumeran algunas preguntas sugeridas y consideraciones claves para este proceso de evaluación en el Apéndice 1: Evaluación de riesgos.

Implicaciones éticas:

Las consideraciones éticas deben influenciar la toma de decisiones en cuanto a las visitas presenciales durante la pandemia. Muchos países tienen códigos de ética nacionales para los trabajadores sociales y otros grupos de la fuerza laboral. Los cuales se deben revisar cuando se desarrollan guías y protocolos que ayudan a la toma de decisiones con respecto a la seguridad y el bienestar del personal cuando se prestan servicios presenciales. La guía de ética nacional a menudo se basa en la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (IFSW, en inglés) Declaración Mundial de los Principios Éticos del Trabajador Social. Los Principios Éticos del Trabajador Social más relevantes del contacto presencial incluyen:

- *“3.4. Promover la Justicia Social, Desafiar las Políticas y Prácticas Injustas: Los trabajadores sociales trabajan para llamar la atención de sus empleadores, legisladores y políticos sobre las situaciones públicas, qué políticas y recursos son inadecuados o qué políticas y prácticas son opresivas, injustas o dañinas. Al hacerlo, no se debe penalizar a los trabajadores sociales. Los trabajadores sociales deben tener en cuenta las situaciones que ponen en riesgo su seguridad y deben tomar decisiones sensatas en dichas circunstancias. Los trabajadores sociales no están obligados a actuar cuando se les pongan en peligro.*
- *9.6. Integridad Profesional: Los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de tomar medidas para cuidarse a nivel profesional y personal...”*

Las asociaciones profesionales establecidas por otros grupos de la fuerza laboral del servicio social (como asociaciones de trabajadores del cuidado de niños, niñas y jóvenes) y profesionales relacionados (como médicos) pueden esbozar los principios éticos relevantes con respecto a la fuerza laboral del servicio social.

Fotografía de: © UNICEF/UN0145990/Schermbrucker



4 **Determinar si los casos requieren visitas presenciales o se pueden hacer a distancia.**

Dados los riesgos actuales de los contactos presenciales, existe la necesidad de determinar cuándo un contacto presencial es crucial para la protección de niños y niñas, y sus familias. La evaluación de los riesgos que corre el personal de transmitir o estar expuesto al virus COVID-19 se debe sopesar con los graves riesgos que enfrentan algunos niños y niñas, y sus familias en particular. Se deberán desarrollar a nivel local condiciones para proporcionar ayuda presencial. Los casos prioritarios son aquellos que pueden poner la vida, el desarrollo y el bienestar del niño/niña en serio peligro. También se deberá priorizar a familias y los niños y niñas con vulnerabilidades preexistentes, como experiencia previa de violencia intrafamiliar.

Proporcionar a la fuerza laboral del servicio social con capacitación y equipamiento para la Prevención y el Control de la Infección), incluso el equipo de protección personal, su uso y su eliminación segura cuando se requiera ayuda presencial, de acuerdo con los lineamientos de la OMS y los mandatos nacionales. Algunos ejemplos de cuándo se necesita utilizar el equipo de protección personal incluyen:

- Cuando se responde a las necesidades de niños y niñas en entornos institucionales donde se han confirmado casos de COVID-19. Por ejemplo, en centros de acogida con deportados, niños y niñas migrantes o refugiados, en centros de detención juveniles o en instituciones de cuidado residencial para niños y niñas separados.
- Cuando se cubren necesidades básicas, como la provisión de alimentos, medicamentos y suministros básicos a niños y niñas y familias, que sufrieron el impacto de COVID-19.
- A los trabajadores sociales con base en hospitales que asisten en el rastreo de los contactos cercanos de pacientes con COVID-19 como parte de los procedimientos de control y prevención.
- Cuando se proporciona asesoramiento y ayuda por fallecimiento, en línea con los rituales de duelo tradicionales, a familias que han perdido un miembro de la familia por COVID-19.

En otros casos, la provisión de equipo de protección básico (como tapabocas de tela¹), con distanciamiento social y prácticas de higiene apropiadas, como el lavado de manos y la limpieza de las superficies puede ser suficiente para asegurar la seguridad del personal y sus beneficiarios.

Cuando los trabajadores del servicio social continúan con las visitas presenciales, sus organizaciones deben:

- 1 Evaluar las implicaciones éticas y los riesgos para la salud de cualquier contacto presencial, incluso cuando no se dispone de un equipo protector y otras estrategias de prevención.
- 2 Tener una guía de prevención contra los riesgos de transmisión o exposición a COVID-19 cuando se hacen estas visitas.
- 3 Tener planes para asegurar que los trabajadores tengan acceso a las pruebas de COVID-19 dentro de los parámetros establecidos por los oficiales de salud.



1 – A diferencia de los tapabocas quirúrgicos o respiradores N95.

5 Desarrollar e implementar modelos de provisión de servicio

En la medida de lo posible, es importante para la seguridad de todos, identificar formas para realizar las intervenciones del servicio social sin contacto presencial. Por lo tanto, las organizaciones deben, donde sea necesario, adoptar modelos de provisión de servicio a distancia que minimicen los riesgos para la salud y la seguridad tanto de los trabajadores como de los beneficiarios. Las siguientes consideraciones pueden ser de ayuda para desarrollar estrategias para implementar intervenciones a distancia y para tomar decisiones sobre qué métodos utilizar para cubrir las necesidades de los beneficiarios:

- **Analice la tecnología disponible.** ¿Qué tecnología se encuentra ampliamente disponible para el personal y las comunidades en este contexto? ¿Cuál será la tecnología más eficiente para el uso de trabajadores y supervisores? ¿Cuál será la tecnología más eficiente para conversar entre los trabajadores del servicio social y sus beneficiarios? ¿Existe algún presupuesto asignado para créditos o tarjetas de teléfonos? ¿Qué servicios gratuitos pueden estar disponibles, tales como SMS o aplicaciones de mensajería como WhatsApp? ¿Los trabajadores necesitan capacitación sobre el uso de distintos tipos de tecnología? ¿Se encuentran disponibles instalaciones para realizar video conferencias? Estas deberían permitir la continuidad del contacto visual. También pueden surgir inquietudes sobre aquello que se puede grabar y luego ser visto por otros. También puede haber otras personas presentes fuera de la cámara que influyeran las respuestas y pongan al beneficiario en riesgo.
- **Tenga en cuenta la conectividad.** ¿Las personas pueden tener un teléfono estable o conexión a internet? ¿Pueden los cortes de conexión ser tan frecuentes que interrumpan las conversaciones y obstaculicen la posibilidad de crear una relación entre los trabajadores del servicio social y el beneficiario?
- **Trabaje a través de puntos de referencia de la comunidad.** En los casos en que no se disponga de una tecnología para mantener una comunicación directa con niños y niñas, y sus familias; como es el caso de entornos de bajos recursos, comunidades de refugiados o desplazados, o zonas con una alta densidad de población y pobreza; evalúe los riesgos y la posibilidad de trabajar a través de líderes de la comunidad, puntos focales o adoptar modelos de seguimiento que permitan el distanciamiento social.
- **Consulte las preferencias del beneficiario.** En un contacto inicial, analice con el beneficiario su preferencia sobre el método de comunicación. ¿Qué métodos de comunicación disponen? ¿A qué pueden acceder? Pregúnteles cuándo y con qué frecuencia querrían comunicarse.
- **Haga los sistemas accesibles.** Asegúrese que los canales de comunicación sean accesibles para las personas con diversas necesidades, incluso niños y niñas con discapacidades.
- **Tenga en cuenta la sensibilidad y seguridad cultural.** ¿Cómo pueden las normas culturales variar durante COVID-19?
- **Mantenga la confidencialidad.** Muchas tecnologías no tienen espacios para evitar jaquear la información. Evalúe la posibilidad de mantener la confidencialidad de cualquier conversación antes de utilizar cualquier tecnología. Algunas aplicaciones o formas de tecnología requieren ciertas acciones o medidas adicionales para asegurar la seguridad. Confirme cuáles son e implemente estas medidas antes de utilizar cualquier tecnología. Cualquier registro se debe mantener en un lugar seguro. Los sistemas de información sobre la gestión de casos existentes permiten el seguimiento de los casos con las restricciones sobre quién puede acceder a la información.
- **Privacidad.** En una visita cara a cara, es importante asegurar la privacidad de cualquier conversación. Esto evita que cualquiera que esté posiblemente dañando al beneficiario escuche la conversación o controle sus respuestas. Ponga en práctica formas de confirmar que el individuo se siente cómodo para compartir información personal. Los trabajadores del servicio social deben, ellos mismos, estar en un sitio tranquilo, donde se limiten las interrupciones tanto como sea posible y donde sea factible mantener la confidencialidad de las conversaciones.
- **Asegure el consenso.** Todas las partes deben acordar cómo y cuándo se llevan a cabo las conversaciones presentes y futuras. Obtenga un consentimiento verbal o por escrito de los beneficiarios sobre el enfoque que se utilizará.
- Repase y adapte periódicamente las políticas, regulaciones y procedimientos de apoyo para los servicios a distancia.



Muchas organizaciones del servicio social han debido determinar rápidamente cómo continuar con los servicios en formas que reduzcan los riesgos de esparcir el virus, a menudo sin el tiempo suficiente para capacitar a su personal. El personal necesita ayuda para adaptar sus servicios, utilizar nueva tecnología y comprender la mitigación del riesgo para continuar con los servicios presenciales. Los sitios web mencionados al final de este documento recopilan recursos de capacitación, incluso seminarios web. Estos foros virtuales facilitan compartir la información sobre la práctica eficiente del servicio social en una pandemia. Las organizaciones deben coordinar con los gobiernos para:

- Identificar las necesidades de capacitación y los fondos.
- Dar respuesta a los pedidos de capacitación y ayuda de sus equipos.
- Ayudar a su personal a conectarse con las capacitaciones virtuales y seminarios web apropiados.
- Ayudar al personal a integrar las capacitaciones a la práctica cotidiana. (Cuando sea posible, esto se debe hacer a través de un mentor).

Las necesidades de capacitación evolucionarán constantemente ya que las políticas nacionales y locales cambian y se aprende más sobre el virus COVID-19 y las estrategias para mitigarlo. Por ello, las necesidades de capacitación del personal serán continuas. Los gobiernos, las organizaciones internacionales y las de sociedad civil son responsables de la continua actualización y de poner a disposición la información y las oportunidades de capacitación apropiadas para la fuerza laboral del servicio social. Donde tengan la capacidad, los supervisores están en una posición de proporcionar asesoría a los trabajadores del servicio social.

Fotografía de: © UNICEF/UN0149863/Schermbrucker



Los supervisores tienen el rol clave, en todo momento, de asegurar que los beneficiarios reciban servicios apropiados de alta calidad. La supervisión es aún más fundamental durante una crisis en salud pública cuando el personal necesita ayuda para mantener su eficiencia y seguridad. Las reuniones de supervisión proporcionan una oportunidad para revisar y priorizar los casos, evaluar la cantidad de trabajo, evaluar la necesidad de recursos, determinar cómo continuar con los servicios esenciales y apoyar/capacitar al personal del servicio social. Los gobiernos y las ONG deben identificar las formas de apoyar por completo a los supervisores durante este tiempo. Consejos para supervisores²:

- **Mantenerse informado.** Los supervisores necesitan tener clara la información más reciente sobre COVID-19 y los procedimientos y guías de su organización con respecto a la práctica del servicio social durante la pandemia.
- **Llevar a cabo un auto chequeo** para identificar las dificultades a las que se enfrentan. Considere cómo estas dificultades pueden afectar la sesión de supervisión y determine dónde encontrar la ayuda necesaria.
- **Mantenga un contacto regular** con los miembros del personal. Los trabajadores del servicio social son propensos a sufrir estrés cuando afrontan las demandas conflictivas entre trabajo y el hogar. Los supervisores necesitarán determinar la mejor forma de hacer reuniones de supervisión (p. ej. presenciales con el distanciamiento apropiado, a través de algún medio tecnológico o una combinación de los dos). Los supervisores necesitan determinar si sus supervisados tienen acceso confiable a los recursos, la tecnología y conectividad para comunicarse a distancia.
- **Dedique tiempo sin interrupciones para la supervisión.**
- **Tenga en cuenta la situación única de cada miembro del personal.** ¿Tiene el miembro del personal responsabilidades de cuidado de niños/niñas? ¿Es una persona soltera que se siente aislado? ¿Tiene alguna discapacidad que requiere de atención? ¿Existen prácticas culturales a tener en cuenta con respecto al trabajo desde su hogar? De acuerdo a cada situación, el supervisor debe adaptar su ayuda y gestión.
- **Establezca un plan** sobre aquello que necesita realizar dentro de un tiempo dado. Los supervisores deben reflexionar sobre el objetivo y propósito de la supervisión y trabajar con sus supervisados para desarrollar una agenda conjunta y establecer prioridades para las reuniones.
- **Revisar la cantidad de casos / la lista de beneficiarios actuales** e identifique aquellos que pueden encontrarse en mayor riesgo debido a la pandemia. Determine qué casos necesitarán visitas presenciales y revise las medidas de acción para trabajar con cada beneficiario, las dificultades logísticas y los problemas a resolver. Analice cómo se puede ofrecer ayuda a distancia a otros.
- **Asegúrese de las habilidades y recursos del personal con respecto al uso de la tecnología para el apoyo a distancia.** Verifique si el personal puede utilizar la tecnología disponible y tiene los recursos necesarios para proporcionar ayuda a distancia a sus beneficiarios. Los supervisores deben confirmar que los trabajadores del servicio social sepan cómo mantener la confidencialidad cuando utilizan una determinada forma de tecnología. Otros puntos de análisis en relación con la tecnología pueden incluir: revisar la forma de conectarse con los beneficiarios, políticas sobre el uso de tecnología, presupuesto disponible para tarjetas telefónicas, etc.
- **Asegúrese que el personal y sus beneficiarios estén bien informados** sobre la evolución de las estrategias para mitigar el COVID-19 y se actualicen según la política de la agencia.

Se puede añadir un grupo de apoyo a la supervisión individual. Un enfoque es comenzar cada día con una reunión de equipo por video conferencia, una llamada telefónica o un mensaje por plataforma de mensajería. Durante la conversación, desarrolle un plan de trabajo para el día para cada miembro del personal. Lleve a cabo otras reuniones al final del día para repasar los problemas que tuvieron los miembros del personal con los beneficiarios, brindar aportes y ayuda por parte supervisor e identificar las tareas para el próximo día. Este enfoque proporciona una estructura de apoyo para todos los miembros del personal y reduce el estrés de cualquier persona para tomar decisiones fundamentales por sí solo.



2 – Adaptación de <https://www.nccdglobal.org/sites/default/files/Child%20Welfare%20Supervision%20During%20Physical%20Distancing-Tools%20and%20Guidance.pdf> y <https://pscentre.org/?resource=interim-guidance-supportive-supervision-for-volunteers-providing-mental-health-and-psychosocial-support-during-covid-19>

Los trabajadores del servicio social deben cuidar de su propia salud mental y bienestar psicosocial. Durante la pandemia existen muchas causas de ansiedad y estrés para todos, incluso los trabajadores del servicio social. Pueden incluir: temor a infectarse, inseguridad económica, seguridad laboral, mayor preocupación por sus familias y beneficiarios vulnerables a contraer la enfermedad, aumento de las responsabilidades en la crianza por el cierre de las escuelas, temor a infectar a los miembros de su familia, inhabilidad para "hacer lo suficiente" por sus beneficiarios, y el aumento de la cantidad de casos para su atención. Los miembros del personal que están bajo estrés extremo o que sufren de ansiedad pueden tener una variedad de síntomas psicosociales que incluyen, pero no se limitan a: irritabilidad, desasosiego, falta de concentración, falta de sueño e hipervigilancia. Los supervisores y los supervisados necesitan reconocer que el estrés y la ansiedad pueden tener efectos negativos en la vida cotidiana y las obligaciones laborales del personal. El cuidado personal es indispensable.

Donde sea posible, las organizaciones deben tener acceso a recursos de consejería profesional para que los miembros de su personal acudan en caso de trauma secundario o de desgaste profesional. Los supervisores deben prestar especial atención a cualquier miembro del personal que pueda estar experimentando dificultades o que no tiene apoyo social. Los supervisores deben dar el ejemplo en cuanto a comportamientos sobre el cuidado personal, recomendar al personal que haga pausas, que duerma lo suficiente, se ejercite, coma bien y se conecte con amigos y miembros de la familia. Los supervisores deben alentar al personal a que busque ayuda para prevenir el desgaste profesional. El apoyo entre compañeros puede ser de ayuda para la intervención y el apoyo. Los miembros del personal que no se sienten bien o que presentan síntomas de COVID-19 deben auto aislarse y buscar ayuda médica si empeoran los síntomas.

Fotografía de: © UNICEF/UNI309803// Frank Dejongh



4 Recursos adicionales

Los siguientes sitios web proporcionan información actualizada sobre la pandemia de COVID-19 y una nueva guía específica para el personal del servicio social. Se actualizan regularmente a medida que la información y los recursos se encuentran disponibles. Mientras que la guía que se proporciona en este documento se centra en la respuesta rápida e inmediata, la pandemia tendrá impactos a largo plazo en las comunidades vulnerables. La fuerza laboral del servicio social es fundamental para diseñar intervenciones a largo plazo que aborden las desigualdades sistemáticas y establezcan sistemas más fuertes de cuidado para los más vulnerables. Estos sitios continuarán evolucionando para incluir una guía que apoye esta función.

- [Recursos para COVID-19 de la Alianza Mundial de la Fuerza Laboral del Servicio Social Mundial](#)
- [Recursos de Unicef para COVID-19](#)
- [Recursos para COVID-19 de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales](#)
- [Recursos de la Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en Acción Humanitaria](#)
- [Recursos para la pandemia de la enfermedad de Coronavirus \(COVID-19\) de la OMS](#)

Este documento es un Anexo de la [Nota Técnica: Protección de Niños y Niñas durante la Pandemia de Coronavirus](#) y se encuentra en línea con las [Normas Mínimas para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria](#): Alianza Mundial de la Fuerza Laboral del Servicio Social, Unicef, Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en Acción Humanitaria. Se realizó con la información de médicos, supervisores, ONG y gobiernos de todo el mundo, que compartieron sus dificultades y soluciones innovadoras.

Anexo 1: Evaluación de riesgos:³

Factores a considerar en cualquier proceso de evaluación de riesgos:

I El riesgo de exposición al virus COVID-19 en el contexto local:

- Los factores de riesgo en relación con **la comunidad en su conjunto**: ¿Cuál es la tasa de incidencia actual y la distribución del virus en el grupo de población? ¿En qué magnitud ya ha circulado el virus (p. ej. existen grupos de casos o transmisión general en la comunidad)? ¿Qué sistemas hay en marcha para controlar el virus? ¿Cuál es el nivel local de vigilancia y detección? ¿Qué sistemas están en marcha para el aislamiento y la cuarentena de casos conocidos del virus o casos sospechosos? ¿Existen sistemas para rastrear el contacto y de seguimiento?
- Los factores de riesgo en relación con **el beneficiario específico y su hogar**: ¿Ha habido algún caso confirmado de COVID-19 en su hogar? ¿Ha el niño/niña o alguien en su familia estado expuesto al COVID-19 a través del acceso a los servicios o en la comunidad?
- Factores de riesgo con respecto a **los medios de transporte**: ¿Puede el personal utilizar transporte privado? ¿Se pondrían en riesgo por acceder al beneficiario por transporte público?
- Factores de riesgo con respecto al **trabajador individual**: ¿Es el individuo un riesgo para otros? ¿Es un individuo que ya ha trabajado en contacto cercano con el público (p. ej. trabajador del servicio social con base en una comunidad con casos confirmados de COVID-19, trabajador social en una institución con casos confirmados de COVID-19)? ¿Han presentado síntomas del virus?

3 – Basado en la guía dada por la Organización Mundial de la Salud sobre la toma de decisiones con respecto al uso de tapabocas para evitar la propagación de COVID-19. Organización Mundial de la Salud, 6 de abril de 2020, Consejos sobre el uso de tapabocas en el contexto de COVID-19: Guía provisional, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/infection-prevention-and-control>

II

¿Cuál es el **nivel de vulnerabilidad** del trabajador del servicio social, el beneficiario o la población a los síntomas graves o a mayor riesgo de muerte como resultado del virus?

- ¿Presentará la intervención del servicio social un riesgo específico debido a la vulnerabilidad del trabajador, beneficiario o comunidad?
- Aquellos que se encuentran bajo mayor riesgo incluyen, por ejemplo: personas mayores y personas con comorbilidades, como enfermedad cardiovascular o diabetes mellitus.

III

Los **tipos de entornos** donde vive la población en términos de:

- Densidad de población.
- La capacidad de mantener el distanciamiento físico (p. ej. en el transporte público).
- El riesgo de la propagación rápida del virus (p. ej. para individuos o grupos que viven ambientes cerrados, instituciones, asentamientos superpoblados de bajos ingresos en condiciones de vida pobres, entornos de tipo campamento).

IV

Posibilidad de mantener la **protección del personal**:

- Disponibilidad, costos y calidad del equipo de protección personal.
- Posibilidad de adherir a medidas de higiene adecuadas.

V

Disponibilidad de testeo:

- ¿Cuál es la capacidad de testeo en este entorno/comunidad? ¿Tienen acceso a un adecuado testeo de COVID-19 aquellos trabajadores que estuvieron expuestos o en riesgo?

VI

Se deben tener en cuenta las **elecciones y circunstancias de la vida personal del trabajador del servicio social**.

- Por ejemplo, ¿tienen miembros de la familia cercana que son especialmente vulnerables a COVID-19?
- Todos los trabajadores del servicio social tienen el derecho a optar por no prestar servicios de alto riesgo, en especial donde se requiere un equipo de protección personal o productos de higiene que no están disponibles.

Fotografía de portada de: ©
UNICEF/UNI287827/Mukherjee

