

Marco de competencias del asistente social en la gestión de casos

INTRODUCCIÓN

Este marco describe las competencias básicas necesarias para ser asistente social de protección de la infancia en el sector humanitario. Cada competencia cuenta con una serie de indicadores que especifican los conocimientos, actitudes y habilidades que son imprescindibles.

Este marco de competencias fue creado como parte del material de formación interinstitucional sobre gestión de casos de protección de la infancia y fue elaborado a partir de una revisión teórica de los marcos y herramientas más importantes en esta materia. Ha sido diseñado a partir del Marco de competencias para la protección de la infancia en la acción humanitaria con el objetivo de complementarlo y de definir las competencias profesionales específicas que todo/a asistente social debe tener.

Aunque forma parte del material de formación interinstitucional sobre gestión de casos de protección de la infancia, también puede ser utilizado como base para la contratación de personal, la formación y el desarrollo profesional, la gestión del desempeño y la planeación.

Competencias	Indicadores
1. Conocimientos, actitudes y habilidades personales	
Diversidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none">• Reconoce y valora la diversidad cultural y los puntos de vista de los demás.• Trata a todos los menores y a sus cuidadores con respeto, justicia y dignidad, independientemente de su raza, color, sexo, orientación sexual, idioma, religión, discapacidad u otras características.• Cuestiona sus propios prejuicios, actitudes, preferencias y estilos, así como los de los demás, y es consciente de que pueden verse reflejados en su práctica profesional.• Adapta la ayuda en la gestión de casos a las necesidades de cada menor, teniendo en cuenta su etapa de desarrollo y capacidades.• Conoce los obstáculos que impiden a los menores y a sus familias acceder a los servicios y les ofrece soluciones.

Responsabilidad e integridad	<ul style="list-style-type: none"> • Toma las decisiones en función del interés superior del menor sin dejarse influenciar por ningún tipo de presión u opinión personal. • Da ejemplo de los principios que rigen la gestión de casos en su trato con los niños, las familias y la comunidad; no abusa de su poder o posición y actúa e interviene sin buscar ningún beneficio personal o particular. • Se responsabiliza de sus decisiones y acciones, cumpliendo sus compromisos y actuando de conformidad con las políticas de salvaguarda y protección de la infancia, los códigos de conducta y las normas de la ONU sobre prevención de la explotación y el abuso sexuales.
Autoconciencia y autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexiona sobre su labor y desempeño, ya que conoce sus fortalezas, carencias, límites y necesidades personales y sabe cómo trabajar en ello. • Conoce y sabe utilizar los sistemas de supervisión y asistencia, y está dispuesto/a a dar, recibir y pedir opiniones. Sabe comunicar sus opiniones de forma objetiva, oportuna y concreta. • Comprende y respeta los límites de su función como asistente social y profesional. • Identifica y reconoce sus emociones y su forma de reaccionar, en particular ante el estrés; sabe cómo gestionar sus emociones y sobrellevar la situación; sabe pedir ayuda y recibirla. • Se esfuerza por mejorar y adaptar constantemente su labor en función de la evolución del contexto y de las metodologías y prácticas laborales más adecuadas. • Cumple las políticas y protocolos de seguridad y protección y tiene en cuenta su seguridad y la de los demás.
Análisis, pensamiento crítico y creativo y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza la situación y evalúa los retos y dificultades desde distintos puntos de vista. • Se preocupa por que el/la menor, sus cuidadores o adultos de confianza participen activamente en la resolución de problemas, teniendo en cuenta, por ejemplo, factores a favor y en contra y dando prioridad a distintas opciones. • Defiende con firmeza y determinación los intereses de los niños, niñas y adolescentes y vela por su seguridad y protección. • Reúne información clave antes de tomar una decisión; compara las hipótesis con los hechos. • Busca formas innovadoras de responder a cuestiones complejas y, cuando es necesario, cambia de estrategia para garantizar que las decisiones respondan al interés superior del menor.

Coordinación y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia del trabajo en equipo y de la coordinación, y conoce los mecanismos de coordinación para la gestión de casos (p. ej., la revisión de casos, la conferencia de casos, los procedimientos de interés superior, etc.). • Involucra a los organismos y a las instancias comunitarias de protección de la infancia correspondientes en la gestión de casos si es necesario. • Sabe qué servicios están disponibles, cuáles son necesarios y cómo acceder a ellos. Se encarga de supervisar el cumplimiento de las remisiones y hace seguimiento a la calidad de los servicios. • Se esfuerza por construir, fortalecer o mejorar las relaciones con las partes interesadas correspondientes para lograr resultados comunes en favor de los niños, niñas y adolescentes. • Trabaja con sus colegas para contribuir al desarrollo del equipo; respeta las opiniones de los demás; favorece el desarrollo de sus capacidades por medio de acciones colectivas. • Informa al supervisor sobre los casos que son complejos y sobre los desafíos que plantean para obtener apoyo adicional, y pone de manifiesto las tendencias observadas en materia de protección de la infancia o los factores de riesgo emergentes que afectan a los/as menores de la zona de influencia.
2. Conocimientos, actitudes y competencias comunicativas y de apoyo psicosocial	
Construcción de relaciones de confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas y estrategias destinadas a la construcción de vínculos y relaciones (p. ej., conversación asertiva, actividades lúdicas con menores, etc.). • Presta mucha atención a la comunicación verbal y no verbal para identificar qué piensan y sienten los/as menores y sus cuidadores. • Se prepara para las reuniones y las visitas domiciliarias, procurando que el espacio sea seguro, amigable, de fácil acceso e inclusivo, y que estén presentes las personas indicadas. • Vela por la continuidad de los servicios de gestión de casos, sabe manejar las expectativas de los clientes y se abstiene de hacer falsas promesas. • Establece relaciones positivas con los padres, cuidadores y/o adultos de confianza y las mantiene.
Empatía, calidez y autenticidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se esfuerza por comprender los puntos de vista de los demás, está atento/a a sus necesidades y se esfuerza por entender los sentimientos, reacciones, motivaciones y necesidades de los demás. • Sabe llevar bien las conversaciones complicadas, incluso sobre temas delicados y difíciles, teniendo en cuenta la edad y la etapa de desarrollo del menor. • Responde a las necesidades de los menores, les brinda apoyo emocional y emplea frases solidarias y de apoyo. • Reconoce y valida la experiencia del menor desde su perspectiva y lo hace de forma clara y convincente. • No emite juicios de valor.

Comunicación verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Se expresa con claridad y es capaz de adaptar la comunicación a la edad, etapa de desarrollo y capacidad del menor, teniendo en cuenta otros aspectos culturales. • Utiliza distintas técnicas para comunicarse con el menor y facilitar su comprensión (p. ej., paráfrasis, preguntas abiertas, reflexión, etc.).
Comunicación no verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Reconforta al/a la menor por medio de la comunicación no verbal. • Guarda una postura relajada, establece contacto visual adecuado y emplea un tono de voz amable. • Se muestra interesado/a y comprometido/a, por ejemplo, sonriendo, asintiendo con la cabeza, asintiendo (ajá).
3. Conocimientos, actitudes y competencias técnicas	
Conoce el marco teórico para trabajar con los menores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende los marcos jurídicos, las políticas y procedimientos relacionados con la protección de la infancia. • Comprende cómo influye el entorno del menor en su bienestar y seguridad e identifica factores de riesgo y de protección, a partir del modelo socioecológico. • Comprende y aplica enfoques centrados en las fortalezas para promover los entornos familiares y de cuidado, y la unidad familiar. • Comprende y aplica los principios para la gestión de casos (p. ej., el principio de no hacer daño y el interés superior del menor).
Sabe identificar el maltrato, el abandono, la violencia y la explotación infantiles, incluyendo también las autolesiones	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce los problemas de protección de la infancia y sabe identificar los riesgos, las vulnerabilidades y los factores de protección. • Reconoce signos de maltrato y autolesiones. • Conoce los criterios para la gestión de casos y los niveles de riesgo. • Identifica problemas relacionados con la protección de la infancia de forma segura, adecuada y respetuosa con los/as menores. • Sabe identificar cuándo es necesario escalar el riesgo de daño inminente y actúa con determinación. • Sabe cómo identificar y brindar apoyo de forma adecuada a los menores no acompañados y separados de sus familias (UASC), así como soluciones encaminadas a la prevención de la separación familiar por medio de la gestión de casos.
Comprende y aplica los procesos y herramientas de gestión de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce los pasos de la gestión de casos y lo que implica cada uno de ellos. • Conoce y emplea diversas herramientas necesarias para la gestión de casos (p. ej., los formularios, los criterios para la gestión de casos, la priorización de casos, el mapeo de servicios y los formularios de remisión). • Sabe usar los sistemas de gestión de la información para la gestión de casos y se siente seguro/a al hacerlo; por ejemplo, sabe cómo se recopila, almacena, procesa/analiza y comparte la información necesaria para la gestión de casos. • Obtiene el consentimiento y/o asentimiento informado de los cuidadores o de los menores al inicio de los servicios de gestión de casos y antes de hacer remisiones. • Conoce el proceso de cierre de los casos y aplica los criterios correspondientes.

Planificación y gestión de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia de planificar y gestionar bien el tiempo, sabe cuándo buscar ayuda para gestionar su carga de trabajo y es capaz de priorizar y escalar los casos de alto riesgo con capacidad de respuesta. • Lleva un registro general de los casos y hace seguimiento de los avances y progresos alcanzados de forma sistemática. • Lleva a cabo reuniones de planificación de casos y formula planes de casos con estrategias y objetivos concretos. • Planifica las acciones de forma sistemática y hace seguimiento de los planes de caso (p. ej., visitas domiciliarias). • Revisa los planes de caso periódicamente y de forma oportuna, con la participación de los menores, las familias y de otras personas clave, si es necesario.
Conoce y cumple los protocolos de confidencialidad e intercambio de información	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto la confidencialidad y es consciente de sus límites, teniendo en cuenta el interés superior del menor y las denuncias obligatorias. • Conoce y aplica los principios de protección de datos personales. • Conoce y cumple los protocolos de protección de datos e intercambio de la información.
Capacita a los menores y a sus familias a partir de un enfoque participativo y basado en sus fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un entorno seguro y propicio para la participación significativa de los niños en la gestión de los casos. • Promueve y apoya la participación del menor teniendo en cuenta su edad, etapa de desarrollo y capacidades, así como otros aspectos culturales. • Permite que los menores participen en la toma de decisiones sobre el proceso de gestión del caso, ofreciéndoles la posibilidad de estar acompañados por un cuidador o un adulto de confianza, de elegir dónde y cuándo reunirse y de ser atendidos por un o una asistente social según su preferencia. • Tiene en cuenta la opinión del menor y de las personas clave en su vida durante todo el proceso de gestión del caso, por ejemplo, en las evaluaciones, las decisiones sobre el "interés superior" y la planificación del caso. • Identifica las fortalezas y los recursos de que dispone el menor o la familia, centrándose en ellos y aprovechándolos en la gestión del caso. • Emplea técnicas de negociación y resolución de conflictos para obtener resultados positivos para el/la menor. • Cuestiona las normas y prácticas negativas y presenta o propone soluciones alternativas para alcanzar objetivos comunes.