

MÓDULO 4

CUIDADO Y BIENESTAR DEL PERSONAL LA FUNCIÓN DE LOS SUPERVISORES DE GC

Foto: Kellie Ryan, 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:

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

Resultados de Aprendizaje:

- Conocer cuáles son las fuentes y las señales de estrés negativo
- Diseñar estrategias para practicar el autocuidado como supervisor
- Aprender métodos para apoyar a los trabajadores sociales
- Identificar las características de un equipo de gestión de casos saludable
- Desarrollar un plan de acción de bienestar del equipo

¿POR QUÉ DEBEMOS HABLAR SOBRE EL BIENESTAR DEL EQUIPO?

- Los trabajadores sociales y los supervisores presentan un mejor desempeño cuando reciben un apoyo adecuado
- Primero, necesitamos cuidar nuestro propio bienestar para poder dar apoyo a los demás
- Los equipos de gestión de casos de la protección de la infancia tienen funciones de mucha presión. Ser testigos del daño que han sufrido niños, niñas y adolescentes, puede afectar a los supervisores y a los trabajadores sociales
- El bienestar del equipo requiere que estemos atentos a las características de un equipo saludable, los factores estresantes en nuestras vidas y cómo nos afectan, y de los métodos para prevenir y dar respuesta a los impactos negativos en el trabajo

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

“El estrés es un estado de respuesta psicológica y física que se produce a raíz de una amenaza, estímulo o cambio en el entorno de un individuo”

El Estrés Funcional:

- Lo presentan todas las personas frecuentemente
- Es parte de la toma de decisiones y la resolución de problemas diariamente
- Motiva a las personas a ser más productivas
- Se controla en forma rutinaria
- Los indicadores físicos y emocionales del estrés son una **respuesta normal y natural** diseñada con el propósito de proteger, mantener y mejorar nuestras vidas.
¡Generalmente es positivo!

EL ESTRÉS NEGATIVO

El Estrés Acumulado:

Es el resultado de una exposición prolongada, acumulada, continua a los factores estresantes

El Estrés del Incidente Crítico:

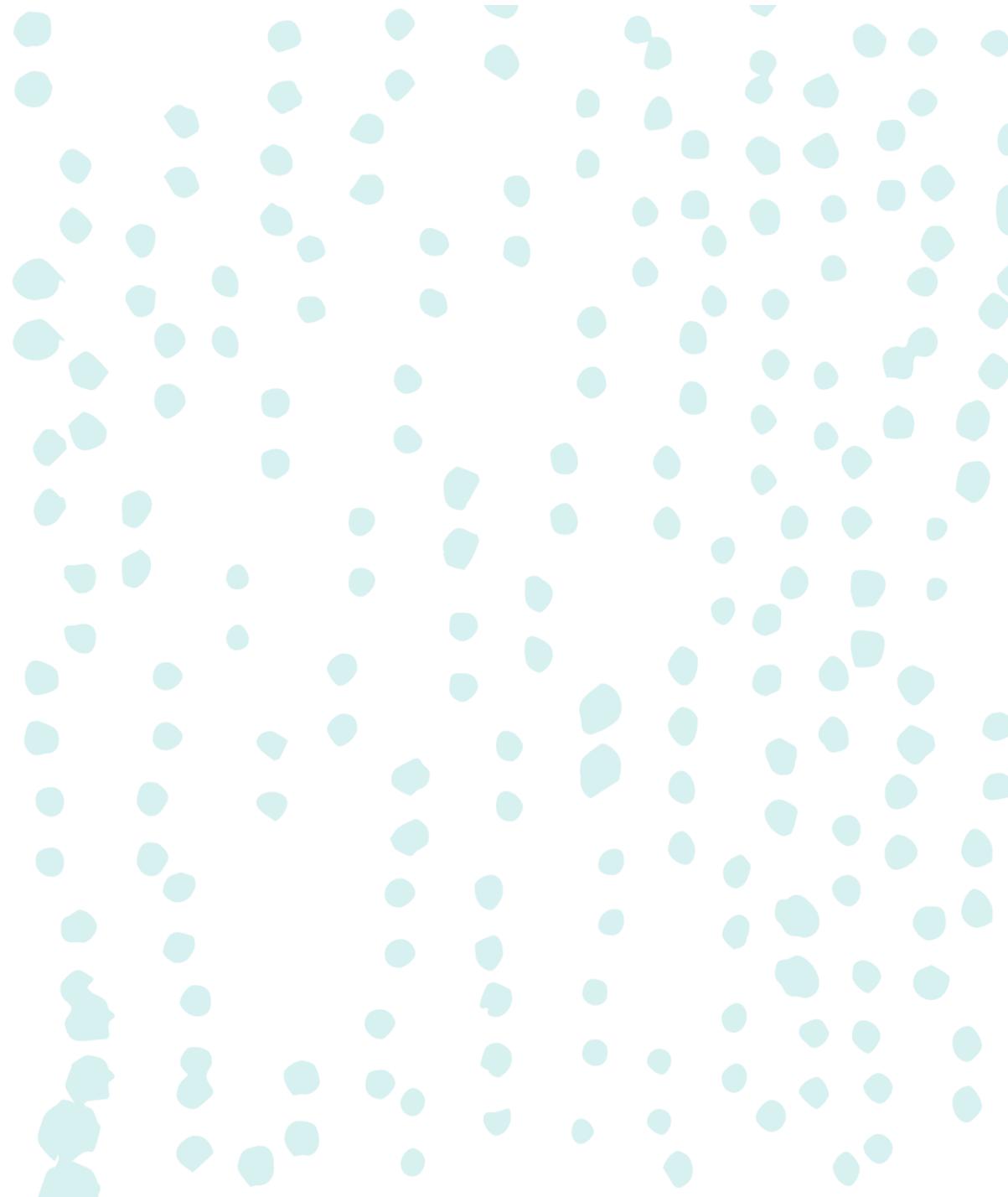
Causado por acontecimientos extraordinarios que producen un alto nivel de estrés en casi todos los afectados

El Trauma “Vicario”:

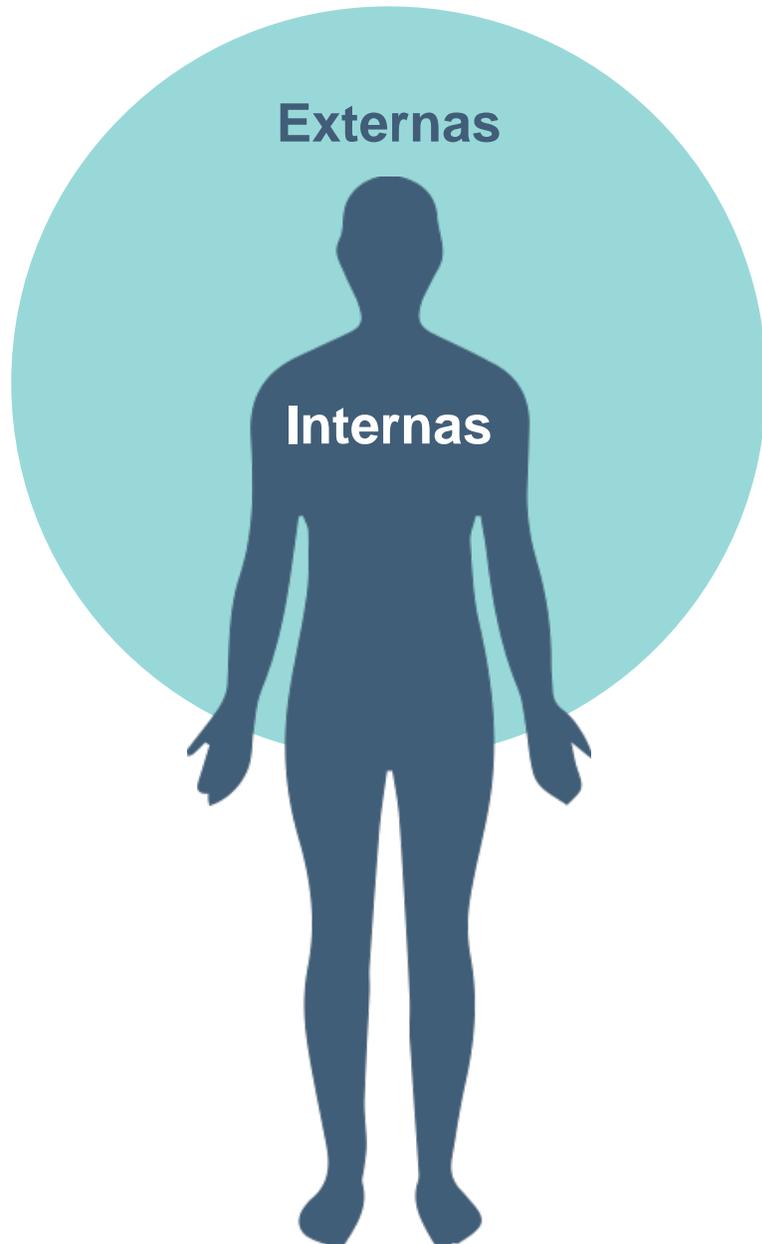
Resulta del aprendizaje o de presenciar experiencias traumáticas de otras personas, lo que causa una reacción que refleja aquella del superviviente

EL ESTRÉS ACUMULADO

- Es el resultado de una exposición prolongada, acumulada y constante a una variedad de factores estresantes
- Es el tipo más común de estrés que experimentan los trabajadores humanitarios
- Cuando no se reconoce y controla, puede **llevar al agotamiento**



FUENTES ACUMULATIVAS DE ESTRÉS



Internas:

Rasgos de la personalidad del individuo que podrían tener impacto en su capacidad para afrontar el estrés

Externas:

Factores estresantes relacionados con las condiciones laborales; la organización y las relaciones dentro de la organización; el tipo de trabajo y las características de los clientes



EL ESTRÉS DEL INCIDENTE CRÍTICO

- Es causado por acontecimientos extraordinarios que producen un alto nivel de estrés en casi todos los afectados
- Repentino y disruptivo
- Consiste en una amenaza percibida o real o una pérdida
- Provoca una sensación de vulnerabilidad
- Altera el sentido de estar en control y la percepción del mundo como seguro y predecible

EL TRAUMA VICARIO O SECUNDARIO

El trauma vicario, también llamado **trauma secundario** o **traumatización indirecta**, es un proceso de cambio que le sucede al trabajador social cuando se empieza a identificar con los niños, niñas y adolescentes con quienes está trabajando y que provoca cambios en los pensamientos, sentimientos y comportamientos del trabajador social, que son:

- Comparables con los de los supervivientes del trauma
- Derivados de las experiencias con los clientes
- Transmitidos de los clientes a los trabajadores
- Con el tiempo, esto puede causar cambios en su bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual
- Esto puede crear expectativas muy altas, y posiblemente poco realistas, de sí mismo y de los demás



SEÑALES DE ESTRÉS NEGATIVO

Vea la lista que se distribuyó y piense sobre usted y su equipo



Foto: Ned Colt, IRC

EL AGOTAMIENTO, FRECUENTE PARA LOS SUPERVISORES Y TRABAJADORES SOCIALES DE LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

- La reacción al estrés que ocurre después de una exposición prolongada a factores estresantes ocupacionales, como los que se han identificado como fuentes del estrés acumulado
- Es un proceso, no un evento único
- Se produce por la exposición prolongada a situaciones de exigencia emocional con un apoyo inadecuado que agota gradualmente los recursos naturales de una persona para manejar el estrés y la tensión
- Al igual que las señales de estrés, las señales de agotamiento se pueden manifestar de diferentes maneras dependiendo de la persona



¿PREGUNTAS?

FACTORES PROTECTORES

Factores Protectores

- Hábitos positivos de afrontamiento
- Apoyo social
- Optimismo y autoestima saludable
- Espiritualidad
- Adaptabilidad
- Curiosidad y apertura a la experiencia
- Talentos o competencias naturales
- Búsqueda de significado

Headington Institute, 2008

¡EL BIENESTAR DEL EQUIPO COMIENZA CON NOSOTROS!

Reflexión de Bienestar:

- ¿Cuáles son sus hábitos positivos de afrontamiento individuales?
- En otras palabras, ¿qué hace o qué puede hacer para cuidar de sí mismo?



ALGUNOS MENSAJES CLAVE SOBRE EL ESTRÉS

- El trabajo de gestión de casos es gratificante, pero también es estresante
- Es importante para los supervisores que reconozcan las señales de estrés en ellos mismos y en los trabajadores sociales, así como los factores protectores
- Los supervisores deben desarrollar estrategias personales y de equipo para abordar el estrés y el agotamiento
- La supervisión individual es una manera fundamental para identificar y manejar el estrés para ambas partes



Foto: Rafael Hermoso, IRC

¡EL BIENESTAR DEL EQUIPO COMIENZA CON NOSOTROS!

¿Cómo pueden los supervisores promover el bienestar del equipo?

- ¿Con los trabajadores sociales en particular?
- ¿A nivel de equipo?



SUGERENCIAS PARA LOS SUPERVISORES

- Reuniones regulares de supervisión individual
- Desarrollar una actitud y competencias para orientación
- Reconocer las señales de estrés y agotamiento en los trabajadores sociales y la respuesta
- Coordinar con la gestión de RR. HH. para asegurar un protocolo para los trabajadores sociales que muestren señales de estrés o de agotamiento
- Apoyar a los trabajadores sociales a descubrir formas de manejar el estrés
- Promover una atmósfera de equipo y considerar un sistema de compañerismo
- Motivar espacios para que se tomen descansos durante el trabajo
- Establecer expectativas realistas del equipo
- Promover la seguridad de los trabajadores sociales
- Promover una comunicación de respeto y efectiva entre los equipos
- Empoderar y motivar a los trabajadores sociales
- Reconocer y validar la experiencia de los trabajadores sociales
- **¡Sea un modelo de la función a seguir para el equipo de gestión de casos!**



¿PREGUNTAS?



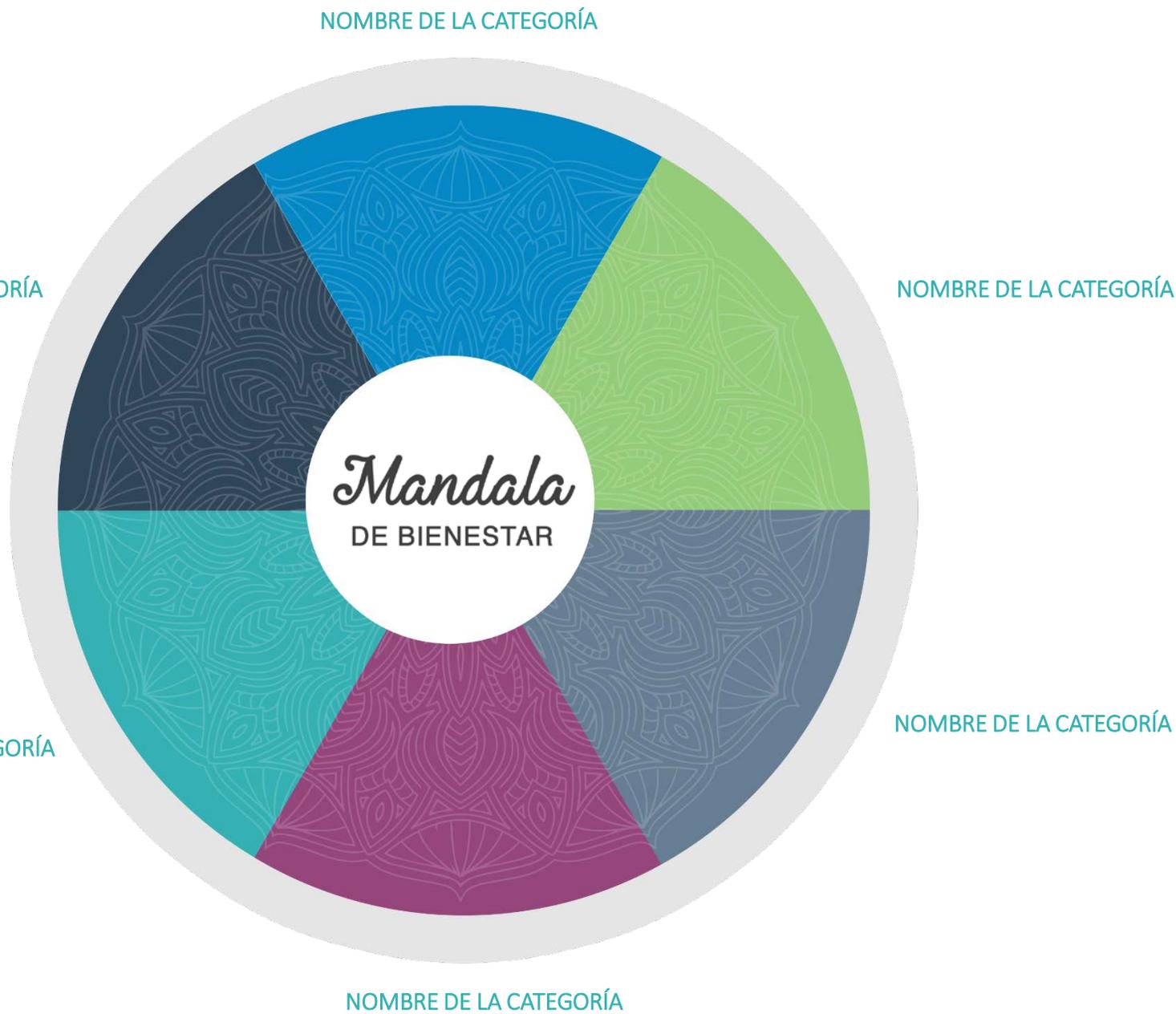
MANDALA DE BIENESTAR DEL EQUIPO

Un ejercicio para ayudarle a comprender el estado de su equipo y para visualizar algunos pasos concretos que podría poner en marcha para apoyar al equipo.

Pasos:

1. Lluvia de Ideas
2. Acuerdo
3. Soñar
4. Realidad
5. Planificación Creativa

FORMATO EN BLANCO



PASO 1: LLUVIA DE IDEAS

- ¿Qué es un equipo saludable?
- ¿Cuáles son las características de un equipo de gestión de casos saludable?
- ¿Qué hace que se distinga a un equipo de gestión de casos saludable?

PASO 2: HACER ACUERDOS

¿Cuáles son las categorías de bienestar importantes para sus equipos?

- Organice sus ideas de la sesión de lluvia de ideas en aproximadamente de 4 a 6 categorías
- Escriba el nombre de cada categoría en una sección externa de su mandala

PASOS 1 y 2

PASO 2

NOMBRE DE LA CATEGORÍA



PASO 1

LLUVIA DE IDEAS

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

Mandala
DE BIENESTAR

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

PASO 3: SOÑAR

¿Cómo le gustaría que fuera la situación en su equipo para cada categoría?

- ¡Sea creativo! Utilice símbolos, imágenes o colores para representar la visión de sus equipos.

Capture esta descripción de “cómo sería su equipo” en la parte de afuera de cada segmento de la mandala.

- Posteriormente, estas descripciones se convertirán en metas en su plan de acción

PASO 4: REALIDAD

¿Cuál es la situación de sus equipos justo ahora?

- Reflexione en la situación actual para cada una de las categorías
- Tómese su tiempo para reflexionar personalmente en el bienestar y necesidades de atención para su equipo
- Registre esta descripción en el interior de cada segmento.
Aquí también sea creativo

PASO 5: PLANIFICACIÓN CREATIVA

La brecha entre su situación actual y su situación ideal es donde debe hacer su planificación.

¿Cuáles son algunas de las medidas concretas que puede tomar para pasar de la situación actual a la situación ideal?

***¡Comience despacio!**

¿Cómo se puede ir de donde está su equipo ahora, hacia donde le gustaría que su equipo estuviera?

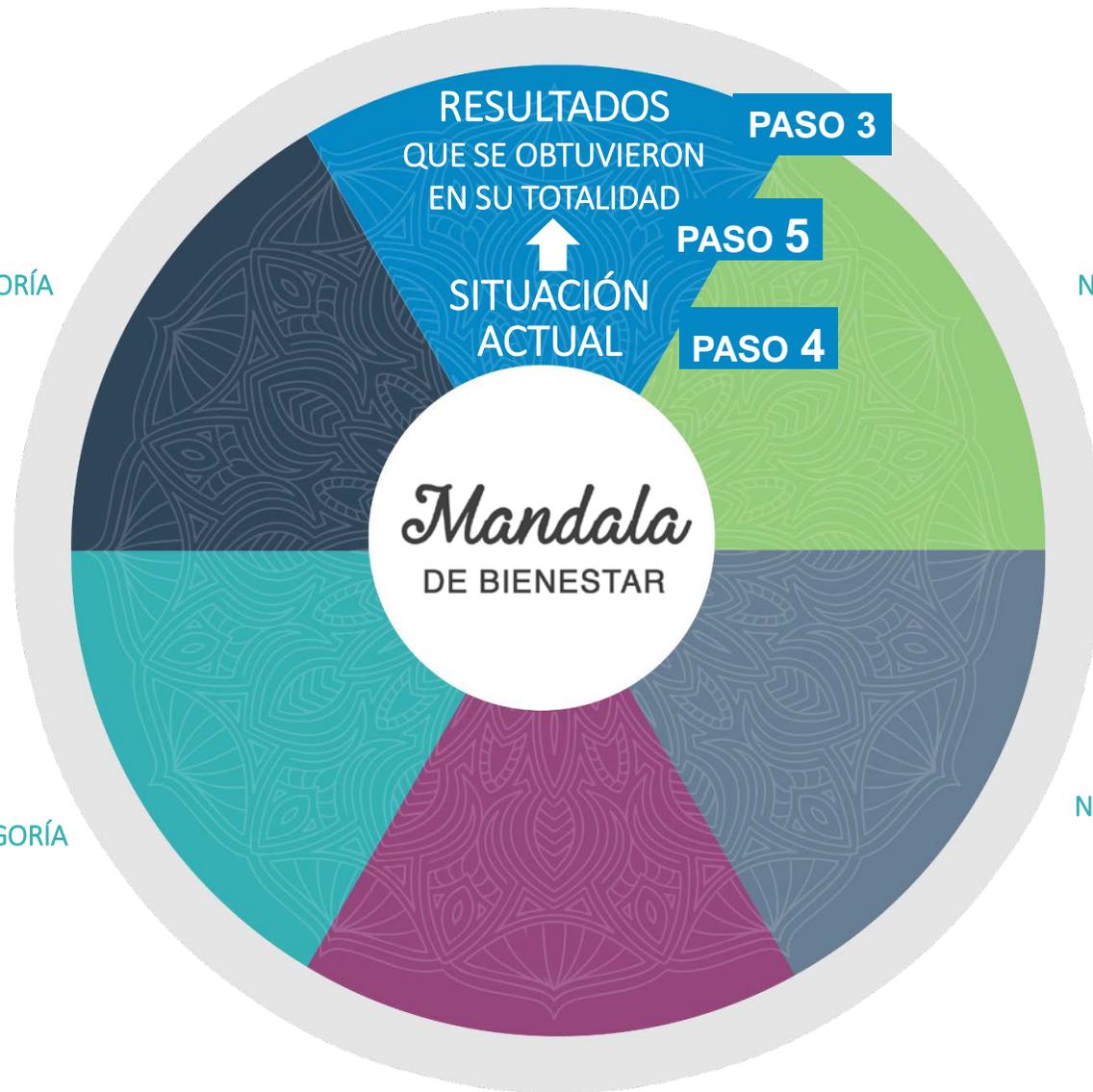
PASOS 3, 4 y 5



NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA



NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

NOMBRE DE LA CATEGORÍA

RESULTADOS
QUE SE OBTUVIERON
EN SU TOTALIDAD

↑

SITUACIÓN
ACTUAL

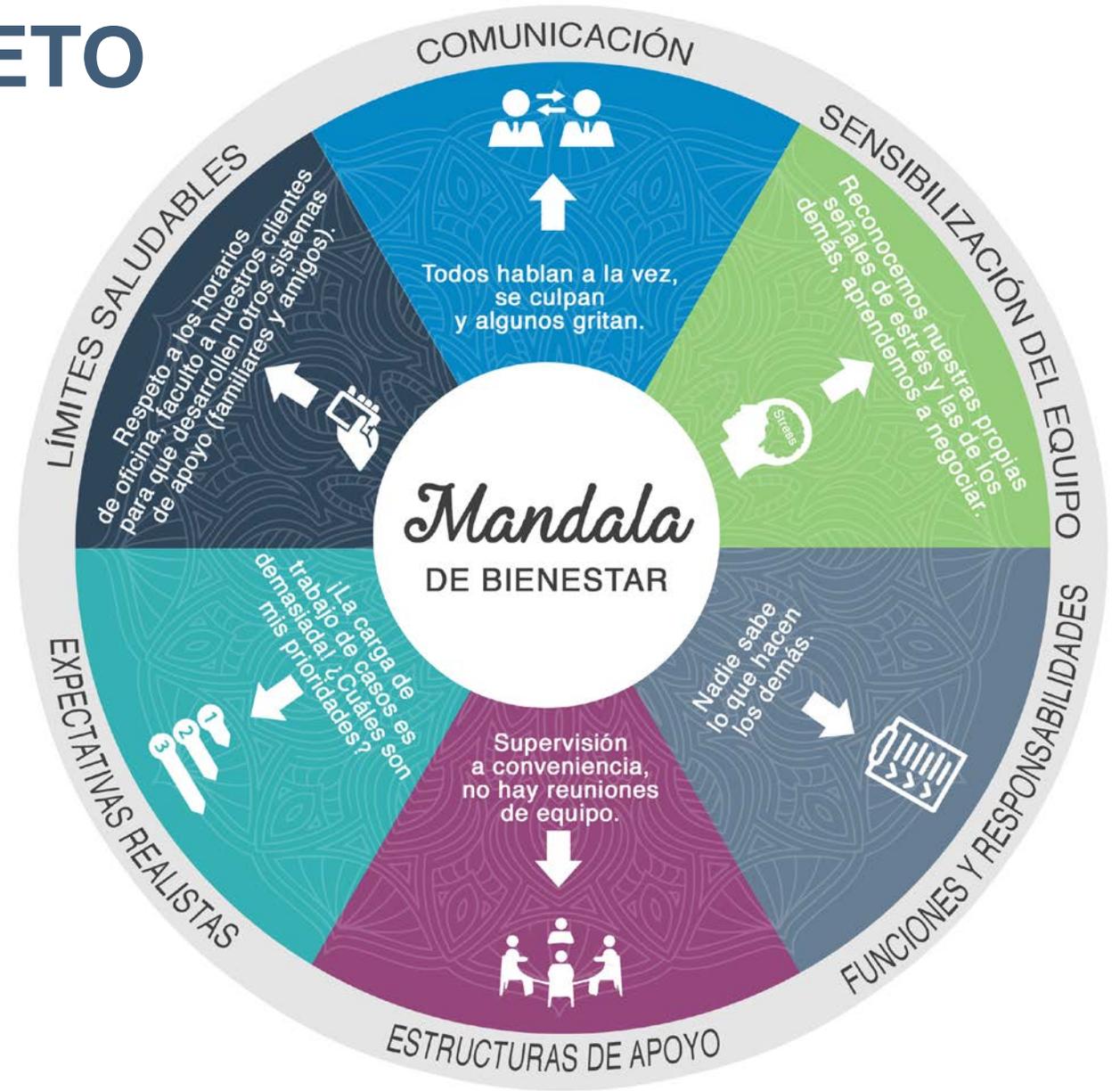
PASO 3

PASO 5

PASO 4

Mandala
DE BIENESTAR

UN EJEMPLO COMPLETO DE MANDALA DE BIENESTAR



CUESTIONARIO DE REPASO

1. ¿Cuál es una de las razones por las que debemos hablar sobre el bienestar del personal?
2. ¿Qué es el estrés?
3. ¿Cuáles son algunos de los tipos comunes del estrés negativo que experimentan los supervisores y los trabajadores sociales?
4. ¿Cuáles son algunas de las señales de estrés negativo?
5. ¿Cuáles son las características de un equipo de la protección de la infancia saludable y efectivo?
6. ¿Cuál es una de las cosas que un supervisor puede hacer para promover el bienestar del equipo?

OBJETIVO Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO

Objetivo:

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

Resultados de Aprendizaje:

- Conocer cuáles son las fuentes y las señales de estrés negativo
- Diseñar estrategias para practicar el autocuidado como supervisor
- Aprender métodos para apoyar a los trabajadores sociales
- Identificar las características de un equipo de gestión de casos saludable
- Desarrollar un plan de acción de bienestar del equipo

¿HAY ALGO DE ESTE MÓDULO QUE DESEA
AGREGAR A SU PLAN DE ACCIÓN?

REFERENCIAS



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE