

# Supervisión de apoyo durante la COVID-19



Mayo de 2020

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Supervisión de apoyo durante la COVID-19

### Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

A/A Cruz Roja Danesa  
Blegdamsvej 27  
2100 Copenhagen Ø  
www.pscentre.org  
psychosocial.centre@ifrc.org  
Twitter: @IFRC\_PS\_Centre  
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

---

**Autora:** Kelly McBride

**Ilustraciones:** Aleta Armstrong

---

Contacte al Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar alguna parte de *Supervisión de apoyo durante la COVID-19*.

Cita sugerida: Supervisión de apoyo durante la COVID-19. Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR, Copenhagen, 2020.

---

El Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR está alojado en la Cruz Roja Danesa.

Agradecemos a la Cruz Roja Danesa y al Ministerio de Relaciones Exteriores de Dinamarca su apoyo en la publicación de este documento.

---

Nota: En la redacción de algunas partes del contenido se ha utilizado el género masculino para facilitar el trabajo, pero el contenido va dirigido tanto a hombres como a mujeres, excepto en los lugares en los que se indique lo contrario

### Psychosocial Centre



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



MINISTRY OF  
FOREIGN AFFAIRS  
OF DENMARK  
Danida

# Supervisión de apoyo durante la COVID-19

Mayo de 2020

## ÍNDICE

---

<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>El contexto .....</b>	<b>6</b>
<b>Consideraciones clave para las Sociedades Nacionales y las personas supervisoras .....</b>	<b>8</b>
<b>Implementación de la supervisión de apoyo .....</b>	<b>9</b>
<b>¿Qué es la supervisión de apoyo? .....</b>	<b>11</b>
<b>La relación de supervisión .....</b>	<b>13</b>
Competencias y cualidades de la persona supervisora .....	13
Competencias y cualidades de la persona supervisada.....	13
<b>Modelo de una sesión de supervisión grupal .....</b>	<b>15</b>
<b>Resolución de problemas en la supervisión .....</b>	<b>20</b>
<b>Recursos adicionales .....</b>	<b>21</b>

---

# Introducción

*Supervisión de apoyo durante la COVID-19 está dirigido a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con el objeto de proporcionar orientaciones sobre cómo ofrecer supervisión de apoyo al voluntariado durante la COVID-19.*

*Los materiales del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial: Conjunto de Herramientas para el Cuidado de los Voluntarios y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) (ver enlaces en la sección de Recursos) son recursos clave para brindar soporte al voluntariado y proporcionar a las Sociedades Nacionales información integral acerca de un sistema de cuidado al personal voluntario que funcione bien.*

*Algunas partes del documento Supervisión de apoyo durante la COVID-19 se han extraído del proyecto de investigación conjunto entre el Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR y el Trinity College de Dublín llamado «Supervisión: el eslabón perdido». Este proyecto tiene como objetivo el ofrecer orientaciones y herramientas acerca de la supervisión en salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS) en contextos humanitarios. Los resultados de este proyecto de investigación se harán públicos a finales de 2020. En las notas a pie de página de este documento se incluyen algunas referencias a los trabajos consultados durante la investigación.*

## El contexto

La COVID-19 se ha propagado por todo el mundo causando trastornos graves a la salud física y a la vida diaria. La implementación de medidas sin precedentes como la cuarentena, el distanciamiento físico y el autoaislamiento para la contención de la propagación de la enfermedad ha afectado a la vida cotidiana, a las rutinas y a los medios de vida de las personas. En adición, la COVID-19 y los factores estresantes de la pandemia han provocado y exacerbado una amplia variedad de problemas de salud mental. Tanto experiencias actuales como previas señalan que la soledad, la depresión, el consumo nocivo de alcohol y drogas, las autolesiones y el comportamiento suicida pueden incrementarse tras la pandemia de la COVID-19. El panorama creado por la pandemia de la COVID-19 está cambiando rápidamente, al igual que lo hará para los grupos de individuos con mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental.<sup>1</sup>

Durante los brotes de la COVID-19, el personal voluntario de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja presta servicios esenciales de SMAPS a quienes están aislados, a quienes han perdido seres queridos y a quienes sufren de soledad, ansiedad y depresión. Al igual que todo el mundo, el personal voluntario y el contratado se ven afectados por la COVID-19. Les preocupa que sus familiares y los miembros de la comunidad los estigmaticen, y puede que teman contraer el virus. Como a muchas otras personas, les preocupa mucho tener que estar aislados o en cuarentena y temen perder a compañeros y a amigos, así como a miembros de su familia. Las personas voluntarias bien pueden afectarse al ser testigos de la muerte de alguien a quien han estado apoyando y, en un momento dado, podrían darse cuenta de que se encuentran exhaustas a causa del desafiante trabajo que están realizando. Su vulnerabilidad puede verse aumentada por el hecho de que quizás no reciben incentivos financieros por sus servicios de voluntariado, lo que podría dar lugar a un mayor temor de inseguridad financiera. Las investigaciones han demostrado que los proveedores de atención sanitaria corren un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental, y esto podría afectar a quienes están implicados en actividades de la primera línea de atención. Un estudio que encuestó a personal de atención sanitaria en China, por ejemplo, descubrió altos niveles de síntomas graves relacionados con la salud mental entre profesionales sanitarios en primera línea de atención que cuidaban directamente a pacientes de la COVID-19.<sup>2</sup>

Las Sociedades Nacionales deben tener un sólido sistema de cuidado al personal voluntario para garantizar la seguridad y el bienestar psicosocial de su voluntariado. Esto incluye proporcionar la supervisión de apoyo. El tener un sistema sólido para el cuidado del personal voluntario tiene dos funciones importantes. En primer lugar, significa que las Sociedades Nacionales son capaces de cuidar y apoyar con efectividad al personal voluntario involucrado en la respuesta a la COVID-19. En segundo lugar, también asegura que se provea a la comunidad de atenciones de alta calidad en salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS).

- 1 Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, Rubin GJ. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo: revisión rápida de la evidencia. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. doi:10.1016/S0140-6736(20)30460-8, Cénat JM, Mukunzi JN, Noorishad P-G, Rousseau C, Derivois D, Bukaka J. (2020). A systematic review of mental health programs among populations affected by the Ebola virus disease. *Journal of Psychosomatic Research*, 131, 109966. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2020.109966>
- 2 Leigh-Hunt N, Bagguley D, Bash K, Turner V, Turnbull S, Valtorta N, Caan W. (2017). An overview of systematic reviews on the public health consequences of social isolation and loneliness. *Public Health*, 152, 157-171. doi: <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2017.07.035>

Cuando las personas en roles de supervisión y liderazgo de equipo proporcionan un entorno seguro y de apoyo, el voluntariado se ve en la capacidad de hablar abiertamente sobre fuentes de estrés, formas de afrontamiento o desarrollo de habilidades, y está en la capacidad de pedir apoyo cuando lo necesita.<sup>3</sup> Esto favorece al bienestar del voluntariado. La supervisión de apoyo también aumenta su capacidad para responder y prestar apoyo a quienes más lo necesitan, tal como se vio en la respuesta al Ébola.<sup>4</sup> Si no se le brinda apoyo de manera adecuada, el personal voluntario puede experimentar respuestas al estrés que podrían tener un impacto negativo a largo plazo en su bienestar psicológico<sup>5</sup> y, como consecuencia, podrían no ser capaces de proporcionar SMAPS a los afectados por la COVID-19.



- 
- 3 Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR. *Guía de Primeros Auxilios Psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*. 2018
  - 4 International Federation of the Red Cross and Red Crescent Societies, *Psychosocial support in Ebola: Lessons Learned*, 2016  
«Cuidado de la salud mental durante el brote de la enfermedad del virus del Ébola en Sierra Leona», *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*, 2017, acceso 12, 95 (842).
  - 5 Aldamman, K., et al., *Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support*. *European Journal of Psychotraumatology*, 2019. 10(1).

# Consideraciones clave para las Sociedades Nacionales y las personas supervisoras

## Para las Sociedades Nacionales:

- La supervisión de apoyo debe planificarse y presupuestarse en el plan de acciones, presupuestos y descripciones de trabajo de la respuesta a la COVID-19. No debe considerarse como una actividad adicional que se realiza por necesidad del contexto y durante el tiempo personal del voluntariado y del personal contratado.
- El personal voluntario y el contratado debe contar con suficiente tiempo libre para mantener el equilibrio entre la vida laboral y la personal, ya que la COVID-19 tendrá el mismo impacto, o más, en sus vidas que en las de la población general.
- Asegúrese de que el personal voluntario y el contratado tenga acceso a comunicación y a plataformas tecnológicas para facilitar las sesiones de supervisión, ya que la supervisión remota es la opción más práctica y segura durante la respuesta a la COVID-19. Aunque no se recomienda durante la respuesta a la COVID-19, si se lleva a cabo la supervisión en persona, el personal voluntario y el contratado debe asegurarse de practicar el distanciamiento físico seguro y de respetar las normativas nacionales y regionales relativas a la COVID-19. A medida que la situación evolucione y haya más posibilidades de realizar sesiones de supervisión cara a cara, es esencial que la seguridad y salud del personal voluntario y del contratado sean una prioridad.
- La supervisión de apoyo debe adoptar un enfoque «multinivel». Esto significa que las Sociedades Nacionales deben asegurarse de que quienes ofrecen supervisión al voluntariado también puedan recibir servicios de supervisión y apoyo.

## Para las Sociedades Nacionales y las personas supervisoras:

- Identificar las opciones de remisión para que el personal voluntario acceda a apoyo psicológico. Las personas supervisoras no deben reemplazar la atención profesional de la salud mental.
- Identificar las rutas de remisión para las personas afectadas que corran mayor riesgo. En contextos donde estos soportes no se encuentren ampliamente disponibles, las Sociedades Nacionales y las personas supervisoras deben trabajar juntas para desarrollar un plan de acción en caso de que surja la necesidad. Todo el personal voluntario y el contratado debe conocer el protocolo para gestionar las situaciones de crisis que enfrenta el voluntariado, incluyendo cuándo y cómo deben implicar a quien los supervisa.
- Cualquier supervisión en directo (que requiera la presencia de una persona supervisora en la sesión o en la revisión de una sesión grabada) debe contar con el consentimiento de la persona usuaria del servicio (por escrito si es posible, o provista verbalmente mientras se realiza la grabación). Es importante que la persona usuaria del servicio sepa exactamente el propósito por el que el supervisor revisa la grabación o por qué se encuentra presente durante la sesión. Tenga a mano un guion para explicar el proceso del consentimiento informado que el voluntariado empleará con las personas usuarias del servicio.
- Cualquier grabación con personas usuarias del servicio debe guardarse en un lugar seguro y protegido.
- Siempre debe informarse a las personas usuarias del servicio sobre los límites de la confidencialidad y explicarles que sus casos pueden comentarse en las sesiones de supervisión.

# Implementación de la supervisión de apoyo

La **flexibilidad** es esencial para la supervisión en cualquier momento, pero es particularmente importante para la respuesta actual a la COVID-19. Existen varios tipos diferentes de supervisión y todos pueden utilizarse para el trabajo remoto. Consulte la tabla 2 más abajo. Sin embargo, hay consideraciones especiales para la supervisión remota que se describen en la tabla 1 más abajo. Los equipos deben tomar las decisiones sobre qué herramientas de comunicación emplear dependiendo de qué tareas estén realizando y su ubicación.



Se recomienda **un enfoque mixto de supervisión**, en lugar de utilizar solo un tipo de supervisión para el voluntariado. Por ejemplo, las sesiones de supervisión grupal o entre pares pueden organizarse conjuntamente con otras de supervisión individual, si fuera necesario. Puede ser beneficioso decidir qué tipo de supervisión se proporcionará en colaboración con el voluntariado en supervisión, ya que podrían tener preferencias acerca del formato. Consulte la tabla 2 para obtener más información sobre los tipos de supervisión.

La **frecuencia y duración de las sesiones de supervisión** se determinarán según las necesidades de las personas supervisadas y su disponibilidad. Durante la respuesta a la COVID-19, como mínimo deben organizarse sesiones de supervisión semanales junto con breves contactos diarios con las personas para saber cómo se encuentran. Si es posible, también se recomienda ofrecer sesiones de supervisión grupal o entre pares cada dos semanas en vista del complejo carácter de la respuesta a la COVID-19.



Los **límites acordados** son muy importantes en la supervisión de apoyo, sobre todo en relación con el carácter impredecible de la respuesta a la COVID-19. Establecer límites sobre las horas de trabajo es, por ejemplo, crucial para que ambas partes tengan una idea clara respecto a la posibilidad de contactar a las personas supervisoras fuera de horas de trabajo en caso de emergencia. Esto debe incluir también un acuerdo sobre el uso de determinadas plataformas de comunicación y de redes sociales. Establecer rutinas regulares disminuirá el impacto de la transición al trabajo remoto o al teletrabajo, si este forma parte del protocolo de respuesta.

## Tabla 1: Consideraciones especiales para la supervisión remota

Si las Sociedades Nacionales no requieren que su personal voluntario y contratado use una plataforma específica de comunicación, deben entonces acordar con el voluntariado el modo de comunicación preferido. En algunos contextos, las llamadas telefónicas pueden ser la única opción, pero en otros lugares quizás exista una variedad de plataformas disponibles. No debe darse por sentado que todas las personas del voluntariado saben cómo utilizar determinados tipos de tecnología. Pongan a prueba la plataforma antes del inicio de la sesión para asegurarse de que funciona y comprueben si alguien necesita ayuda para acceder a la sesión.

Decidan cuál es la mejor opción para realizar revisiones del estado de la persona supervisada de forma diaria. Servicios de mensajería instantánea como WhatsApp, Viber, mensajes de texto y otros, han sido usados de manera exitosa en la supervisión remota, dependiendo, por supuesto, del acceso local a Internet.<sup>6</sup>



La confidencialidad es una condición esencial a observarse a la hora de proporcionar supervisión remota. Durante las sesiones de supervisión remota no deben revelarse nunca los nombres ni los datos identificativos de las personas afectadas. A pesar de que muchas plataformas hacen todo lo posible para mantener la seguridad y proteger los datos, no existen garantías totales de que una violación a la seguridad no ocurra, por tanto, las personas supervisoras y supervisadas deben esforzarse al máximo por proteger la información personal que identificaría a las personas usuarias del servicio.



6 Kemp CG, Petersen I, Bhana A, Rao D. Supervision of Task-Shared Mental Health Care in Low-Resource Settings: A Commentary on Programmatic Experience. *Glob Health Sci Pract.* 2019;7(2):150-9.

Nemiro, A., Constant, Sandrine, van 'T Hof, Edith, Three Case Studies from Ethiopia, Syria and Honduras: After the Randomized Controlled Trial (RCT): Implementing Problem Management Plus (PM+) through Humanitarian Agencies. 2019

# ¿Qué es la supervisión de apoyo?

La supervisión de apoyo involucra tres tipos de participantes diferentes.

1. **La persona supervisora:** Se trata de una persona experimentada en el ejercicio profesional de SMAPS que es responsable de proporcionar supervisión de apoyo a quienes prestan servicios de SMAPS (personas supervisadas).
2. **La persona supervisada:** Es la persona miembro del voluntariado o del personal contratado que presta servicios de SMAPS durante la respuesta a la COVID-19 y quien recibe supervisión de apoyo.
3. **Usuarios del servicio:** Son las personas particulares o miembros de los grupos afectados que reciben servicios de SMAPS durante la respuesta a la COVID-19.

La supervisión es un componente esencial en los programas de SMAPS, puesto que el éxito de cualquier intervención depende en gran medida de la capacidad, bienestar, competencia y motivación de su personal voluntario y contratado.<sup>7</sup> La supervisión se incluye como una recomendación clave en las principales guías internacionales sobre SMAPS en escenarios de emergencia y no emergencia para dar soporte a las personas con necesidades psicosociales, de salud mental y de protección, así como para promover la salud mental y el bienestar psicosocial. Contar con personal voluntario y contratado suficientemente formado, competente, supervisado y que sea sensible a las necesidades de las características culturales es esencial si se desea cumplir con los estándares de cuidado para proveer servicios de SMAPS de manera segura en escenarios de emergencia. Los daños como consecuencia de una supervisión de SMAPS no sostenible, mal estructurada o inadecuada, pueden afectar no solamente a las personas usuarias de los servicios de SMAPS, sino también al personal voluntario y contratado que trabaja en escenarios de emergencia.

## Supervisión de apoyo

La creación de una relación de apoyo entre la persona supervisora y la supervisada tiene como objetivo el favorecer el desarrollo regular de habilidades, la resolución conjunta de problemas y la comunicación bidireccional de apoyo. La supervisión de apoyo favorece al bienestar del voluntariado, mejora la prestación de servicios de las intervenciones de SMAPS y, por último, mejora la protección y la provisión de servicios para las poblaciones afectadas por desastres y crisis prolongadas.

7 Comité Internacional de la Cruz Roja. Guía sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial. Ginebra: CICR; 2018.  
Dickson K, Bangpan M. What are the barriers to, and facilitators of, implementing and receiving MHPSS programmes delivered to populations affected by humanitarian emergencies? A qualitative evidence synthesis. *Global Mental Health*. 2018;5.

La supervisión puede definirse de varias maneras diferentes según el contexto en el que se lleve a cabo. Para muchas personas alrededor del mundo, la supervisión sugiere una relación gerencial en la que se supervisan tareas, resultados y desempeños.<sup>8</sup> Dentro de la SMAPS, la supervisión significa fomentar una relación de apoyo entre la persona supervisora y la(s) supervisada(s). Su principal objetivo es crear un espacio seguro y colaborativo para promover la calidad del trabajo, las competencias técnicas y el bienestar de la persona supervisada. En este contexto, es más probable que las personas supervisadas se muestren abiertas y hablen con sinceridad sobre los desafíos y las fuentes de estrés que afrontan en su trabajo. El pilar sobre el que se asienta la supervisión de apoyo es la relación entre la persona supervisora y la supervisada y es esta relación la que permite resolver problemas de manera conjunta, dialogar sobre desafíos, revisar casos y mejorar de forma colaborativa la prestación de servicios.



8 Aldamman, K., et al., *Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support*. *European Journal of Psychotraumatology*, 2019. 10(1).

# La relación de supervisión

La relación entre la persona supervisora y la(s) supervisada(s) es un componente integral para el éxito de la supervisión. La persona supervisora y la supervisada mantienen una relación de colaboración de doble vía. A esta relación se le denomina «alianza de supervisión». Las cualidades y competencias de las personas supervisoras y de las supervisadas que favorecen a una relación de supervisión positiva se enumeran a continuación.

Idealmente, las personas supervisoras pertenecen a las comunidades a las que apoyan. Sin embargo, si proceden de una región o país diferente, deben familiarizarse con la comunidad y el contexto en el que están trabajando. Deben tratar de conocer cómo se entiende a la salud mental y al bienestar psicosocial y, donde sea posible y proceda, colaborar con las personas supervisoras locales de SMAPS durante las sesiones de supervisión.

## Competencias y cualidades de la persona supervisora

- No juzga y es empática
- Muestra habilidades de escucha activa como el parafraseo y el reflejo
- Evita dar consejos
- Facilita el que las personas supervisadas lleguen a sus propias conclusiones, en lugar de proporcionarlas respondiendo directamente
- Mantiene conocimientos y habilidades relacionadas con las intervenciones de SMAPS que utiliza el voluntariado
- Cuenta con una lista precisa de los servicios disponibles para hacer remisiones de personas supervisadas o de personas usuarias del servicio
- Practica una buena gestión del tiempo (p. ej., sesiones de supervisión constantes y regulares)
- Crea una agenda de supervisión en colaboración con las personas supervisadas
- Es flexible y adaptable
- Mantiene los límites y la confidencialidad
- Se mantiene al día con información actualizada sobre la respuesta a la COVID-19 y los protocolos asociados

## Competencias y cualidades de la persona supervisada

- Es empática y de mente abierta
- Se mantiene motivada
- Se conoce a sí misma y se muestra reflexiva
- Se prepara para las sesiones de supervisión (p. ej., lleva presentaciones de casos)
- Es flexible y adaptable
- Es honesta
- Muestra respeto hacia otros en los grupos y en la relación con la persona supervisora
- Utiliza habilidades de escucha activa
- Está dispuesta a participar en juegos de rol y en otras actividades dentro de la sesión
- Mantiene los límites y la confidencialidad.

Tabla 2: Tipos de supervisión

	Supervisión Individual	Supervisión Grupal	Supervisión entre Pares <sup>9</sup>	Supervisión en Vivo
<b>Qué</b>	Reunión individual entre quien supervisa y quien es supervisado para hacer revisión de casos, dialogar sobre bienestar, desafíos y oportunidades para la práctica futura	Reunión en grupo facilitada por la persona supervisora o por una referente <sup>10</sup>	Los pares se reúnen para apoyarse mutuamente, comentar casos, resolver problemas y crear un espacio para el intercambio y el aprendizaje mutuo	Observación directa de la intervención que realiza la persona supervisada por parte de la supervisora. Durante la COVID-19, esto podría significar escuchar la grabación de una llamada, o estar en la línea escuchando mientras se produce una llamada <sup>11</sup>
<b>Quién</b>	La persona supervisora y la supervisada	- Persona supervisora o Referente y dos o más supervisadas -Las personas supervisadas pueden trabajar en el mismo equipo o proyecto, o pueden ser parte de un enfoque multidisciplinario	-Dos o más personas con el mismo nivel de experiencia y las mismas funciones -No la facilita una persona supervisora	Persona(s) supervisora, supervisada y usuaria(s) del servicio
<b>Formato</b>	-En persona o de forma remota -De manera privada, en un espacio confidencial o en una plataforma tecnológica	-En persona o de forma remota -De manera privada, en un espacio confidencial o en una plataforma tecnológica	-En grupo o de manera individual -En persona o de forma remota -De manera privada, en un espacio confidencial o en una plataforma tecnológica	-Observación directa de una sesión de SMAPS individual o grupal -Acceso «en directo» o de forma remota (p. ej., grabación)
<b>Beneficios</b>	-Mayor privacidad y confidencialidad -Atención individualizada para la persona supervisada	-Permite que las personas miembro del grupo se apoyen mutuamente y compartan los conocimientos y desafíos del grupo -Más oportunidades de emplear juegos de rol y otras modalidades -Las dinámicas del grupo pueden utilizarse como herramienta -Puede llegar un a mayor número de personas supervisadas -Reduce el número de sesiones que tratan el mismo tema	-Permite que los pares se apoyen mutuamente y compartan los conocimientos y desafíos del grupo -Colaboración sin dinámicas de poder jerárquico -Más efectiva respecto al coste y al tiempo	-Puede darse retroalimentación a la persona supervisada sobre sus habilidades verbales y no verbales -Se puede observar y proveer retroalimentación sobre la fidelidad de la intervención -Útil con casos complejos
<b>Limitaciones</b>	-Requiere más tiempo y la implementación es costosa	-Dinámica de poder por tener una persona supervisora en el grupo -Las dinámicas de grupo pueden ser una barrera para la facilitación -La confidencialidad no puede garantizarse en la misma manera que en la supervisión individual	-Puede que no funcione tan bien con equipos menos experimentados	-Debe contar con el consentimiento de la persona usuaria del servicio, lo que no siempre se obtiene -La presencia de una persona supervisora podría tener un impacto negativo en las interacciones con la(s) persona(s) usuaria(s) del servicio

9 Para obtener más información sobre apoyo entre pares, consulte la página 96 de la *Guía de Primeros Auxilios Psicológicos*, así como el Módulo 4: *PAP en Grupos, documentos del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR*.

10 La persona referente puede no ser quien supervisa formalmente al grupo, sino alguien con conocimientos técnicos y habilidades de facilitación en un área específica que resultan útiles para los miembros del grupo.

11 Esto solo debe hacerse si la otra persona ha dado su consentimiento.



## Modelo de una sesión de supervisión grupal

Esta sección describe un ejemplo de sesión de supervisión en grupo con notas de la persona supervisora y modelos de guiones relacionados con diferentes aspectos de la sesión. Esta sesión también puede adaptarse para realizar sesiones de supervisión individual.

Los tiempos mostrados son aproximados y dependen del formato usado por las personas supervisoras y del número de participantes en la sesión de supervisión.

El número ideal de participantes para garantizar la máxima implicación y una formación óptima en la supervisión en grupo es de unas ocho personas. Sin embargo, esta cifra es flexible y está relacionada con las necesidades de planificación. Las sesiones adicionales sobre gestión del estrés y bienestar son adecuadas para un número mayor de participantes.

## REGISTRO DE UNA SESIÓN DE SUPERVISIÓN

### Tipo de supervisión:

Individual

Plataforma usada: \_\_\_\_\_

Grupal

Número de participantes: \_\_\_\_\_

En directo (la persona usuaria del servicio ha dado su consentimiento previo)

Entre Pares (la persona supervisora no debe estar presente)

¿Fue necesario referir a alguna persona supervisada para que recibiera más apoyo? SÍ/NO

En caso afirmativo, registre los pasos dados por cada persona:

### Preparación:

Sesión individual (60 min) 1:1

Sesión grupal (90 min): el número ideal es de ocho participantes más la persona supervisora

Sesión entre pares (60-90 min): el número ideal es ocho participantes de niveles similares. Las sesiones de apoyo entre pares *no* son facilitadas por una persona supervisora

Sesión en directo: el número de participantes y tiempo requeridos dependen del tipo de SMAPS que se

- Las personas supervisoras deben prepararse bien para la sesión. Tenga preparada una agenda, pero sea flexible y anime a las personas supervisadas a ayudar en el diseño de las sesiones.
- Las personas supervisoras deben revisar cómo se sienten antes de la sesión y ocuparse de sus propias necesidades antes de empezar.
- Si las personas supervisadas van a realizar la presentación de un caso, las supervisoras deben verificar con antelación que estén bien preparadas.
- Si va a enseñar habilidades, la persona supervisora debe preparar las actividades con antelación.
- Pruebe la plataforma antes de empezar para asegurarse de que todas las personas puedan acceder a la sesión de supervisión.
- Las personas supervisoras deben siempre recordar que durante la supervisión están demostrando habilidades apropiadas de comunicación y de reflejo que son esenciales para la SMAPS. Es importante tener eso en cuenta y animar a las personas supervisadas a observar y a reflejar estas habilidades.
- Sea claro con respecto a las opciones de remisión disponibles para las personas del voluntariado que puedan necesitar apoyo adicional. Si no hay opciones de remisión apropiadas o seguras, identifique otros apoyos externos.
- Puede que sean necesarias sesiones adicionales sobre gestión del estrés y sobre bienestar en adición a las sesiones regulares de supervisión programadas. Estas podrían incluir la enseñanza de habilidades de afrontamiento y actividades de relajación para aumentar la resiliencia y el afrontamiento personal. Estas no son sesiones terapéuticas.

esté proveyendo.

### La sesión de supervisión

#### Encuadre:

**Introducción a la sesión:** La persona supervisora da la bienvenida a los miembros del grupo. Las personas miembro se presentan y la supervisora les recuerda que la sesión es confidencial. Si es la primera sesión, acuerde las normas del grupo y comente los límites de la confidencialidad.



*Primera sesión: Ahora que tenemos nuestras sesiones de supervisión de forma remota, necesitamos decidir como grupo cuáles serán las reglas básicas para trabajar juntos. Dedicamos unos minutos a acordar las reglas que consideremos más adecuadas para nosotros.*

*Nota para la persona supervisora: Si el grupo no menciona la confidencialidad, guíe a sus miembros hacia acordar que los temas tratados no salgan del grupo*

*En futuras sesiones, puede preguntar: ¿Quién puede recordar al grupo cuáles son nuestras reglas básicas?*

**Chequeo con las personas voluntarias:** Esto puede hacerse hablando o a través de una actividad. Por ejemplo, pida que cada participante diga una palabra que describa cómo está o cómo se siente hoy, o que hable un poco sobre sí mismo. Aproveche esta oportunidad como persona supervisora para permitir el reflejo y la exploración, pero al mismo tiempo, asegúrese de contener la discusión. (10 min)



*Empecemos dedicando un momento a prepararnos. Si lo desea, cierre sus ojos o fije la mirada en un punto en el suelo. Quizá desee cambiar de posición en su asiento para estar más cómodo. Revise si puede liberar algo de tensión en su cuerpo. Ahora, por favor tome un momento para sentirse a usted mismo y percibir cómo se está sintiendo hoy. Algunos de ustedes han estado tan ocupados últimamente que quizá les haya resultado difícil darse cuenta de cómo están. Puede que otros se encuentren un poco abrumados por cómo se sienten. Solo tome un momento para darse cuenta en qué punto se encuentra usted.*

*Conceda al grupo 20 segundos para que noten cómo se sienten.*

*Ahora regrese al presente y elija una palabra para describir cómo se siente en este momento.*

*Si no le incomoda, compártalo con el grupo. ¿Quién desea empezar?*

*Nota para la persona supervisora: Evite dedicar demasiado tiempo a este ejercicio para no abrumar a nadie. Si nadie se ofrece a compartir, usted puede empezar compartiendo la palabra que haya elegido para ver si eso anima a las demás personas del grupo a unirse, o nombre a una persona del grupo que crea que se sentirá cómoda compartiendo su palabra.*

## Aprendizaje:

**Presentación de caso:** En la supervisión grupal, quien supervisa puede invitar a personas del voluntariado a compartir las dificultades que puedan tener en un caso o situación, o algo con lo que crean que necesitan ayuda. La persona supervisora puede pedir a una persona supervisada que venga preparada para la sesión con un caso con el que quizá esté teniendo dificultades. (10 min)

**Debate:** En la supervisión grupal, quien supervisa pide a las personas miembro del grupo que reflexionen sobre el caso presentado y compartan sus pensamientos e ideas. El papel de la persona supervisora es facilitar este debate sin intervenir para dar asesoramiento. (15 min)

### Y/O:

**Enseñanza:** Las personas del voluntariado pueden proponer las áreas o habilidades específicas en las que se sientan menos seguras a la hora de proporcionar SMAPS. La persona supervisora puede optar por repasar las habilidades en la sesión. Lo ideal es que lo haga del modo más interactivo posible, organizando juegos de rol, grupos de debate u otras actividades. (30 min)

**Personas oradoras invitadas:** Se puede invitar a personas a las sesiones de supervisión con el objetivo de ofrecer diferentes voces y perspectivas u opiniones de expertos.<sup>12</sup> Puede tratarse de personas que participen en actividades de SMAPS o en otros campos relevantes.

### Apoyo:

Durante la respuesta a la COVID-19, la persona supervisora puede detectar que el grupo necesita una sesión específicamente centrada en el bienestar y en el afrontamiento del estrés. Ponga ejemplos de técnicas de afrontamiento al grupo y pida a las personas participantes que compartan técnicas que también les hayan resultado útiles. Reserve tiempo en la sesión para poder practicar juntos algunas de estas técnicas. Animar a las personas voluntarias a encontrar maneras para reducir el estrés durante este periodo es esencial para su bienestar. (consulte «Más recursos» para obtener más información). (10-60 min)

### Cierre:

Revisión con las personas supervisadas: Pregunte a los participantes: ¿Qué les ha resultado más útil de la sesión? ¿Con qué necesitarán más apoyo la próxima vez? ¿Qué es lo que harán antes de la próxima sesión para cuidar de sí mismos? (10 min)

---

12 No se recomienda para la supervisión individual.



*Gracias a todos por dedicar su tiempo a participar en la sesión de hoy. Sé que han estado muy ocupados últimamente, así que espero que esta sesión les haya resultado útil. Antes de terminar, me gustaría que dediquen unos minutos a reflexionar sobre algunas preguntas. Anoten sus pensamientos en un papel o en su teléfono móvil. Estas son las preguntas:*

- *¿Cuál ha sido la parte de la sesión más útil para mí?*
- *¿Cuál ha sido la menos útil?*
- *¿En qué aspecto siento que necesito más apoyo?*
- *¿Qué tema me gustaría tratar en la sesión de la próxima semana?*

*¿Le gustaría a alguien compartir en que les gustaría que nos centremos en la siguiente sesión?*

*Estupendo. Como hemos comentado en sesiones anteriores, es importante que continuemos cuidándonos a nosotros mismos. Puede que durante la COVID-19 nuestras formas regulares de autocuidado no estén accesibles para ser utilizadas, pero hagamos una ronda indicando una cosa que cada uno de ustedes quisiera hacer antes de nuestra próxima sesión de autocuidado.*

Haga una ronda rápida.

Acuerde la hora y la fecha de la próxima sesión y encárguese de cualquier otro detalle logístico antes de finalizar la llamada. (5 min)

El cierre, puede incluir una actividad de relajación elegida por una de las personas supervisadas. (5 min)



*Para concluir la sesión de hoy, creo que estaría bien hacer un ejercicio de relajación juntos. ¿A alguien le gustaría guiarnos en una actividad que les gusta hacer? Puede ser un ejercicio de respiración, meditación o visualización guiada sobre algo que le ha resultado útil. Por favor, recuerden que debe durar unos cinco minutos.*

Nota para la persona supervisora: tenga preparado algo por si ninguno de los participantes tiene un ejercicio que compartir. Utilice el [Catálogo de actividades del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial](#) para obtener ideas.

## Después de la sesión:

Haga un seguimiento con cualquier persona voluntaria que pueda necesitar apoyo individual, incluyendo la organización de una sesión de supervisión individual o la remisión a servicios adicionales.

La persona supervisora debe reportarse también con quien le supervisa de manera regular.

La persona supervisora debe tomar nota de las habilidades y temas que requieren preparación para la próxima sesión.

# Resolución de problemas en la supervisión

**Tabla 3: Resolución de problemas en la supervisión**

Problema	Posible solución
Fallo de la tecnología	Tenga varias plataformas con las que los participantes en la supervisión estén familiarizados, incluyendo teléfono y plataformas en línea. Esto le permitirá cierta flexibilidad en caso de que una plataforma no funcione. También es útil disponer de opciones que no dependan únicamente de una conexión fiable a Internet.
Surge una crisis con la persona supervisada	La manera más efectiva de gestionar las crisis es tener un protocolo claro acordado con antelación sobre qué hacer si se da una situación de alto riesgo. Asegúrese de que todo el personal voluntario y el contratado tengan claros los procedimientos a seguir en caso de crisis, que sepan cómo contactar con su persona supervisora o el personal designado para la gestión de crisis, y que todos conozcan las opciones de remisión disponibles en el lugar donde se encuentran.
Falta de implicación de las personas supervisadas	Comuníquese individualmente con la persona supervisada para ver cómo se encuentra. Esto podría ayudar a que vuelva a comprometerse. Evite dirigirse a la persona supervisada de una manera crítica o que la avergüence, y trate de comprender los motivos que puede tener para no comprometerse. Discutan juntos formas de fomentar una mayor participación. Estas son algunas fórmulas para comprobar cómo se encuentra la persona supervisada:  <i>«Este ha sido un tiempo realmente desafiante. Me pregunto cómo se encuentra».</i>  <i>«He notado que estaba muy callado durante nuestras llamadas de supervisión y he echado de menos escuchar su opinión sobre los asuntos tratados. Deseaba hablar con usted para asegurarme de que se siente cómodo con el grupo y para saber cómo se encuentra».</i>
No hay suficiente tiempo para realizar las sesiones de supervisión	Comente con la gerencia las barreras que le impiden realizar sesiones de supervisión dentro de los horarios de trabajo regulares. Es importante que las Sociedades Nacionales inviertan en personal y estructuras organizacionales que apoyen y favorezcan la realización de supervisiones.
Dinámicas difíciles dentro de un grupo de supervisión	Es difícil observar las dinámicas del grupo cuando la supervisión se realiza de manera remota. También es desafiante gestionar las dificultades de manera remota, como cuando las personas miembro del grupo hablan a la vez o entablan conversaciones privadas. Establezca normas básicas al inicio de la supervisión grupal y repáselas para intentar disipar algunas dificultades. Además, como persona supervisora puede hacer notar de manera gentil y respetuosa la dinámica que lleva a cabo el grupo: «Veo que hoy algunos están un poco tensos. ¿Alguien quiere compartir cómo se siente y qué piensa?». Las dinámicas complicadas a veces pueden aportar momentos de enseñanza. Utilice la psicoeducación para reflexionar sobre ciertos comportamientos dentro del grupo y cree formas de gestionarlos de manera constructiva.
La persona supervisora no es del mismo país o región que sus personas supervisadas	Puede ser útil «formar equipo» con una persona supervisora local o una en entrenamiento para las sesiones de supervisión. Y si esto no es posible, es crucial que las personas supervisoras se familiaricen lo máximo posible con el contexto. Deben crear un espacio con supervisión para aumentar su propia comprensión de la salud mental y del apoyo psicosocial en ese entorno, aprovechando los conocimientos y experiencia de las personas supervisadas. Es importante que las personas supervisoras estén abiertas a ideas y percepciones con las que quizá no estén familiarizadas, y que eviten criticar o imponer sus propias creencias, ideales y maneras de trabajo a las personas supervisadas.

# Recursos adicionales

Esta es una lista de otros recursos vinculados al tema de la supervisión de apoyo. Se puede acceder a otros recursos relacionados con SMAPS y la COVID-19 (también disponibles en diferentes idiomas) en el sitio web del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial, que se actualiza constantemente a medida que hay nuevos recursos disponibles.

## Recursos del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR:

[Directrices para el Cuidado del Voluntariado y el Personal en crisis](#)

[Breve Nota de Orientación sobre el Cuidado del Voluntariado durante la Covid-19](#)

[Salud Mental y Apoyo Psicosocial para el Personal, los Voluntarios y las Comunidades en un brote del Nuevo Coronavirus](#)

[El Cuidado de los voluntarios, Conjunto de herramientas para el apoyo psicosocial y Manuales de formación](#)

[Asesoramiento no profesional: manual del formador](#)

[Voluntariado con la Cruz Roja y la Media Luna Roja en situaciones de crisis - desastres y pandemias](#)

[Kit de bienestar de 14 días](#) (se trata de un recurso útil para personas en aislamiento o cuarentena)

## Recursos del IASC:

[Nota Informativa del IASC sobre Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19, versión 1.5](#)

## Recursos adicionales:

[Manual de la OIM sobre apoyo psicosocial y en materia de salud mental de base comunitaria en situaciones de emergencia y desplazamiento](#) Véase capítulo 15: Formación y supervisión técnica

[La Alianza para la Protección de la Niñez y la adolescencia en la acción humanitaria \(2018\). Paquete de formación en materia de supervisión y asesoramiento para la gestión de casos de protección de la niñez y la adolescencia](#)

[EQUIP REMOTE \(OMS\)](#)

## **Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

### **Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR**

A/A Cruz Roja Danesa

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø

[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

Twitter: @IFRC\_PS\_Centre

Facebook: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)