



Resource Sharing Project

Rural Training & Technical Assistance

La Supervisión a Larga Distancia

En Agencias de Defensoría de Servicio Dual/Multiple Rural

por Leah Green, con Kris Bein y Valerie Davis

En las comunidades rurales, viajar largas distancias es un obstáculo para los sobrevivientes en la búsqueda de servicios en términos de transporte, tiempo y dinero. Tener defensores en la comunidad es importante para los servicios integrales para sobrevivientes de violencia sexual, y fundamental para el éxito de los servicios de agresión sexual en las comunidades rurales. Desde que los sobrevivientes de violencia sexual no utilizan un servicio de refugio de violencia doméstica (o de emergencia), muchos defensores de violencia sexual pasan la mayor parte de su tiempo viajando y encontrando sobrevivientes en la comunidad. Si bien es mejor para los sobrevivientes extender y tener defensores en la comunidad a través de nuestras áreas de servicio, sabemos que puede causar tensión en los defensores en términos de aislamiento y la falta de trabajo en equipo. Podemos institucionalizar el apoyo para los defensores, a través de sólidas prácticas de supervisión y de agencia, prestando especial atención a la supervisión a larga distancia.



Agencias de defensoría rurales suelen servir grandes áreas con muy pocos miembros y personal. Esta es la razón de por qué agencias rurales son las más propensas a tener una gran parte de sus defensores trabajando de forma de larga distancia. Algunos ejemplos de defensoría a distancia incluyen a defensores legales que trabajan sobre todo en la corte, los abogados que trabajan en oficinas satélites, y educadores de prevención quienes pasan la mayor parte de su tiempo en las escuelas y trabajan con otras agencias, los defensores que trabajan enteramente fuera de los espacios comunitarios y hogares de los sobrevivientes, y los voluntarios. Esta amplia variedad de localizaciones puede ser un desafío para los programas rurales, ya que deben encontrar la manera de supervisar y apoyar a los defensores de una forma a larga distancia. Hay estrategias en para construir un equipo, la creación de espacios de trabajo cómodos, que supervise la contratación de personal, que se atienda el trauma vicario y que le ayude a todo su personal, donde quiera que puedan trabajar.

Conexión del Dquipo

Cuando una agencia tiene un pequeño personal puede ser difícil de mantener a todos los miembros conectados en forma de equipo. Los defensores a larga distancia a menudo se sienten aislados por parte del personal de la oficina principal. Puede ser difícil para los defensores a larga distancia saber cuando la gente en la oficina principal está disponible u ocupada. Esto a menudo

“ Exhortar el trabajo en equipo mediante la inclusión de defensores a larga distancia en todos los proyectos de equipo, eventos y cursos de formación. Con lo que todos los equipos juntos ayudan al personal para llegar a conocer unos a otros y aprender los puntos fuertes de cada uno.

les lleva a no hacer preguntas por temor a interrumpir. El personal de supervisión hace reuniones regulares y es la mejor manera de hacer que todo el personal se sienta conectado a su programa y a su misión.

La realización de reuniones semanales de personal incluyendo a los defensores a larga distancia es una manera significativa y es útil. Siempre que sea posible, todo el personal debería de reunirse en persona. Sin embargo, el uso de plataformas de videoconferencia como Adobe Connect, Google Hangout, o Skype también puede ser eficaz.

Es difícil para los defensores a larga distancia que se sientan conectados a la agencia cuando nunca ven a su equipo. Disponga que el de personal, especialmente los supervisores, viajen de la oficina principal desde las oficinas satélite en bases regulares. Intente rotar la ubicación de las reuniones de personal para incluir las oficinas satélites. Esto alienta al personal a apoyarse unos a otros y permite que el personal de la oficina principal vea donde el personal a larga distancia trabaja.

Tratar de fomentar el trabajo en equipo incluyendo a defensores a larga distancia en todos los proyectos, eventos y capacitaciones. Trayendo todo el equipo en conjunto ayudara al personal para llegar a conocerse unos a otros y aprender los puntos fuertes de cada uno.

Tener celebraciones en las agencias e incluya a todo el personal a distancia. Estas celebraciones unen al personal entre sí y apoyan del trabajo en equipo. No todas las celebraciones y las conexiones deben ocurrir en persona. Por ejemplo, trate de hacer que el personal mande por correo electrónico "selfis" de sí mismos en su oficina todos los martes. O, si usted tiene una comida en la oficina principal, y el personal a larga distancia no puede venir, enviarles algunos bocadillos para que lo disfruten durante una comida de almuerzo.

Exhortar el trabajo en pareja de trabajo y asesoría entre la defensoría a distancia y la oficina principal. A menudo, los defensores a larga distancia y el personal de la oficina principal tienen conocimientos y experiencias sobre los sistemas que pueden ser útiles para compartir.

Asegúrese de que su presupuesto cubra el reembolso del pago de millas y otros gastos del personal a larga distancia para viajar a reuniones a la oficina principal, y tener en cuenta el tiempo de viaje adicional al programar reuniones o eventos.

Para fomentar la comunicación entre todo el equipo, intente utilizar la mensajería instantánea, tales como el chat de Google, Yahoo, Messenger o Yammer. Al configurar la mensajería instantánea, establezca directrices claras sobre la confidencialidad y el intercambio de información de los clientes. Esto también puede ser un momento para revisar y actualizar su política de la agencia en el uso de los medios sociales.

Los Espacios a Larga Distancias

Para apoyar plenamente a los defensores a larga distancia y sobrevivientes rurales, nuestros espacios a larga distancias deben sentirse como extensiones de la oficina principal. Esto significa que los defensores a larga distancias deben tener acceso a la misma tecnología, papelería y recursos de la agencia como el personal de la oficina principal. Los espacios deben sentirse seguros y cómodos para los sobrevivientes y el personal.

Equipar a la oficina satélite con tecnología para los defensores y mantener el contacto con la oficina principal u otras oficinas satélites. El suministro Internet de alta velocidad, servicio telefónico, adecuado con muebles y equipo de oficina, como copadoras y faxes.

Cuando se utiliza el espacio prestado por otras organizaciones, hay que asegurarse de que el espacio es accesible y cómodo para los sobrevivientes, y que se asegure la privacidad. Puede ser útil tener algunos pocos lugares para utilizarse para dar cabida a la comodidad y la preferencia de los sobrevivientes. En espacios prestados, los archivos e información confidencial no deben ser mantenidos a menos que el defensor tenga una oficina cerrada con llave o archivador que sólo ellos (u otras personas del programa de promoción) pueden tener acceso.



Para los defensores que se trasladan regularmente o que no tienen espacio de oficina permanente, la oficina principal debe ser el espacio de almacenamiento primario para la información y archivos confidenciales, y el defensor debe tener una caja de seguridad en su carro para el almacenamiento de archivos temporales.

Asegúrese de proporcionar a los defensores que no tienen acceso a un espacio de oficina con la tecnología necesaria, como teléfonos inteligentes, computadoras portátiles y tabletas. Esto asegura a los defensores a larga distancia que tengan acceso a los recursos de correo electrónico, internet, y de la agencia. Mantener los recursos de la agencia, tales como copias originales de documentos o listas de recursos de todo el condado, en una base de datos en la nube (cloud) para asegurarse de que todo el personal tenga acceso a la información necesaria. Asegúrese de que su agencia tenga una fuerte política de confidencialidad y de almacenamiento de archivos que cubre todos los espacios que utiliza la agencia. Comunicar la política claramente a todo el personal.

Cuando o si su agencia tiene fondos para hacer mejoras de pintura o muebles de oficina nuevos, por ejemplo, consiga para hacer mejoras en espacios a larga distancia también. Para los defensores que no tienen un espacio fijo en la oficina, esto podría significar la obtención de organizadores en la cajuela u otras herramientas para sus carros.

Esto es útil para permitir que los defensores utilicen un espacio satélite para determinar su puesta en marcha y decoración. Dando a los defensores a larga distancia la responsabilidad y el control de su propio espacio, dando el poder para el éxito de su oficina y de sus servicios.

La Contratación de Personal

El trabajo a distancia es más exitoso cuando contratamos al personal adecuado para las exigencias de la posición. Cuando la contratación de personal es para una oficina satélite o una posición que trabaja fuera de la oficina principal, hay que buscar candidatos quien además de tener las habilidades y cualidades necesarias, pueda:

- Disfrutar de cierta soledad en su trabajo.
- Que sean auto-motivados y no pospongan las cosas.
- Y que puedan resolver problemas por sí mismos.
- Que estén muy organizados y disciplinados por cuenta propia, y que tengan buenas habilidades de administración de su tiempo.
- Que no necesite retroalimentación frecuente en relación con los resultados del trabajo.
- Que tengan una trayectoria sólida de actuación en la posición actual.
- Que tengan amplio conocimiento del trabajo, habilidades escritas y verbales fuertes, y habilidades en la computadora.

Si un empleado va a trabajar fuera de su casa, que también se considere los candidatos que:

- Tengan una guardería de niños confiables durante las horas acordadas de trabajo. Es posible que deba actualizar las políticas de personal para hacer frente a las expectativas para el cuidado de niños durante las horas de trabajo.
- Tener un espacio de trabajo en casa que este libre de la distracción de las demandas del hogar (niños, miembros de la familia u otras personas en necesitan de atención)
- Tener suficiente espacio en su casa de trabajo separado, espacio confidencial y suficiente de almacenamiento para las necesidades de empleo.

Si es la primera vez que está contratando a alguien que va a trabajar en forma de larga distancia, es una buena idea revisar las políticas de personal para cualquier ajuste que pueda necesitarse para trabajar en esta posición. Por ejemplo, muchos de nosotros tenemos nuestras políticas de los días de nieve, pero estas políticas podrían no funcionar para todos los empleados a larga distancia, de la manera que están actualmente escritas. También es

importante hacer una visita a la oficina en casa del nuevo empleado para asegurar que tengan lo que necesitan en un espacio de trabajo adecuado, y para hacer frente a cualquier problema potencial.

Supervisión

La supervisión es una oportunidad para proporcionar apoyo e información a los defensores, así como la planificación sobre una variedad de temas y actividades de trabajo. Estos temas pueden incluir la planificación de alianzas con las asociaciones comunitarias, navegar límites complejos, y ética en las zonas rurales, y discutir la formación continua y el desarrollo de habilidades. Proporcionar a los defensores a larga distancia con capacitación e información que conduzca a un personal exitoso y pleno.

Es una buena práctica que los supervisores estén siendo monitoreados con sus defensores a distancia al menos una vez por semana a través del teléfono para proporcionar apoyo a la/el empleado (a), así como tener la oportunidad de supervisar las actividades de trabajo. Si el defensor está a poca distancia de viaje, por lo menos una sesión en persona una vez por mes sería lo mejor.

Los supervisores tienen que estar seguros de que los defensores a larga distancia conocen todas las políticas de la agencia y cómo acceder a la información de la agencia. Proporcionar una lista con los nombres del personal, información de contacto y descripción del trabajo corto para todos los miembros del personal.

Los supervisores deben proporcionar descripciones claras, escritas para los defensores a larga distancia. La clave para la supervisión a larga distancia es comunicar lo que se espera del personal en lo que respecta al progreso del trabajo y evaluación. Esto incluye la comunicación para llenar las expectativas concretas y medibles, tales como escribir las prioridades a corto plazo y objetivos a largo plazo.

Puede ser útil disponer de un paquete de bienvenida a los empleados y proporcionar un proceso para responder a las preguntas e introducir sistemas y personas.

Los supervisores deben establecer expectativas claras para ver con qué frecuencia usted espera que los defensores se reporten. Asegúrese de reforzar las normas que estén bien para llamar, enviar mensajes de texto, o hacer preguntas por correo electrónico según sea necesario durante toda la semana.

Los supervisores tienen que seguir trabajando con los defensores a larga distancia en su desarrollo profesional y sus habilidades. Asegurar que los defensores a larga distancia, especialmente en zonas rurales, que se les proporcione educación continua la cual puede ser un desafío. Sin embargo, hay

“ Proporcionar a los defensores que no tienen acceso a un espacio de oficina en conjunto con la tecnología necesaria, como teléfonos inteligentes, computadoras portátiles y tabletas. Esto asegura que los defensores a larga distancia tengan comunicación por correo electrónico, Internet y recursos de la agencia.

numerosas opciones de formación en línea para ayudar a los defensores a conseguir el acceso a la información.

Es importante que la agencia tenga una fuerte presencia en todas las áreas a las que le dan servicio. Los defensores a larga distancia no deben ser la única cara de la agencia en las áreas de servicio a larga distancia. Los directivos de la agencia y otros miembros del personal, deben hacer contacto regular con los líderes de la comunidad en todas las partes del área de servicio de la agencia. El contacto frecuente garantiza la sostenibilidad de los servicios que debe el defensor a larga distancia prestar en caso de salir de la posición. Este enfoque también permite el liderazgo de las agencias para proporcionar apoyo a los defensores a larga distancia y controlar posibles problemas con las relaciones en áreas a larga distancia.

El liderazgo debe tomar cargo de reconocer el aislamiento que sienten los únicos defensores multilingües y personal de color para trabajar en las zonas rurales. Trabajar con el personal en la búsqueda de maneras para mantener el equilibrio y sus límites con las poblaciones a las que se sirven y son una parte de lo social. Asegúrese de que todo el personal este capacitado y sea capaz de trabajar con todas las poblaciones y lenguas por lo que los defensores multilingües y personal de color no estén sobrecargados. Capacitar al personal en la anti-opresión, privilegios, y ser un aliado.

Cuidado de sí Mismo y Trauma Vicario

El trauma Vicario es un riesgo para todo el personal, pero hay algunos factores de riesgo adicionales únicos para el trabajo a distancia. La tecnología permite que el trabajo se realice en cualquier momento desde cualquier lugar. Esto a menudo conduce a los defensores a larga distancia que sientan que deberían estar trabajando todo el tiempo, lo que hace que sea difícil dejar el trabajo. Por otra parte, muchos defensores a larga distancia están de guardia en llamadas de turno durante largos períodos. Las grandes cargas de trabajo, la falta de recursos culturalmente apropiados, y el aislamiento y estrés que son la realidad del trabajo rural, se suman a las altas tasas de rotación de personal y el trauma vicario.

Los supervisores deben registrarse con los defensores a larga distancia acerca del trauma vicario en bases semanales. Los defensores a larga distancia tienden a ser más aislados con menos personal de apoyo alrededor de ellos sobre una base diaria. Durante este registro de entrada, asegúrese de que se apoyen y dirijan a los defensores directamente en la creación de formas saludables para aliviar el Trauma Vicario. Trate de crear planes de auto cuidado con todos los defensores de la agencia. Asegúrese de discutir las formas en que la agencia pueda apoyar en estos planes.



Al programar el personal, y prestar especial atención a los trabajos de las llamadas de turno. Los defensores a larga distancia a menudo tienen que estar de guardia en llamadas de turno durante largos períodos de tiempo. El tamaño geográfico de nuestras áreas de servicio puede hacer que sea muy difícil para el personal rote en estas llamadas de turno. Trate de usar voluntarios o colaborar con otros proveedores de servicios de defensoría vecinos para facilitar las tareas de trabajo de los defensores a larga distancia.

Durante las reuniones de supervisión con los defensores a larga distancia, asegúrese de reservar un tiempo para discutir la carga de trabajo y límites. A menudo, los defensores rurales a larga distancia se recargan a sí mismos demasiado y necesitan ayuda para decidir dónde deben establecer prioridades.

Asegúrese de discutir las relaciones duales, que es cuando tenemos una relación profesional con un sobreviviente y una relación personal. Por ejemplo, un sobreviviente también puede enseñar tercer grado al hijo de la defensora. Las relaciones duales son más propensas a ser un problema para los defensores rurales, especialmente los de las comunidades marginadas - y puede ser más difícil de manejar si el defensor es el único miembro del personal que sirve en esa comunidad.

Puede ser muy útil para ayudar a los defensores a larga distancia en su reconocimiento y aumentar la resistencia del personal. Como los defensores comparten el trabajo con usted, señala lecciones de fuerza y la esperanza. Asegúrese de replantear la lucha de los sobrevivientes como ejemplos de valor y fuerza. Pronto comenzaran los defensores a replantear pensamientos para sí mismos. Esto ayudará a mantener su capacidad para hacer el trabajo a largo plazo.

Puede ayudar a aliviar el aislamiento en los defensores a larga distancia que puedan sentir al continuar manteniendo el sentimiento de equipo al que están conectados.

“ El crecimiento de nuestras habilidades de supervisión cuando trabajamos con los defensores que trabajan a larga distancia crea servicios sostenibles para los sobrevivientes y un ambiente de trabajo más saludable para nuestro personal.

Cuando enviamos a los defensores fuera de la oficina y en nuestras comunidades, nos encontramos con las víctimas de agresión sexual las cuales necesitan más servicios. Tan solo como las comunidades rurales crean barreras únicas para los sobrevivientes, así también podemos crear soluciones únicas fuera de nuestras fortalezas, y recursos de la comunidad. El crecimiento de nuestras habilidades de supervisión cuando trabajamos con los defensores que trabajan de forma de larga distancia crea servicios sostenibles para los sobrevivientes y un ambiente de trabajo más saludable para nuestro personal.

La Formación Rural y Proyecto de Asistencia Técnica, un programa de la Resource Sharing Project, está a disposición de OVW Los concesionarios del campo que sean dual/agencias de promoción de servicios múltiples o coaliciones de asalto sexual. El equipo rural ofrece seminarios web, publicaciones, herramientas, conferencias nacionales, capacitación y asistencia técnica para las agencias de servicios Dual y Múltiples que deseen mejorar los servicios de todos los sobrevivientes de la violencia sexual. Para obtener más información y recursos, visite [http:// www.resource-sharingproject.org/rural-dual-and-multi-service](http://www.resource-sharingproject.org/rural-dual-and-multi-service).

Este proyecto contó con el apoyo de la Subvención N° 2008-TA-AX-K043 otorgado por la Oficina de Violencia contra la Mujer, Departamento de Justicia de Estados Unidos. Las opiniones, resultados, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación son las del autor y no reflejan necesariamente las opiniones del Departamento de Justicia, Oficina de Violencia contra La mujer.