



**Sexual Assault**  
DEMONSTRATION INITIATIVE  
Enhancing Sexual Assault Services

## EL CAMBIO EMPIEZA DESDE ADENTRO

CÓMO FORTALECER LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE LA SUPERVISIÓN

***“Un programa con conciencia del impacto del trauma valora a todas las personas y su capacidad para trascender experiencias traumáticas. Este enfoque es multidimensional y se puede ver a través de las distintas esferas de una organización, incluyendo: la cultura institucional, los servicios prestados y el compromiso personal de cada integrante del personal, voluntario y pasante al cuidado y crecimiento personal. Un enfoque con conciencia del impacto del trauma se manifiesta en la misión del programa, la sustentabilidad de su trabajo, la forma en que se saludan a los sobrevivientes cuando llaman, la exhaustividad de la atención provista, la seguridad y comodidad de las oficinas y salas de reunión, el compromiso de la organización con el bienestar de su personal, la actitud del personal hacia los sobrevivientes, así como el compromiso del personal con su cuidado propio.”***

–LA CULTURA DE LA ATENCIÓN INTEGRAL

El trabajo de la intercesoría es bello y difícil. Brindar apoyo a los sobrevivientes de violencia sexual significa que nosotros, como intercesores, estamos expuestos a lo peor de la cualidad humana, manifestado en la violencia, pero también a lo mejor, al ser testigos de cómo los sobrevivientes encuentran el camino hacia la plenitud y la felicidad. La supervisión arraigada en la resiliencia, honestidad y confianza les proporciona a los intercesores el apoyo y herramientas que necesitan para desempeñar este valiente y hermoso trabajo.



Nuestras herramientas para la intercesoría se fundamentan en nuestras emociones y conocimientos. El arte de la intercesoría se manifiesta en cómo administramos y aplicamos dichas herramientas en nuestro trabajo. La supervisión de los servicios ante la agresión sexual ayuda a los intercesores a desarrollar y pulir dichas destrezas. Igualmente, la supervisión ayuda a los intercesores a manejar su trauma vicario y, en el caso de muchos de nosotros, el trauma directo. Por otro lado, la supervisión ayuda a los líderes a garantizar que los servicios sean de alta calidad y acordes con la ética, valores y misión del programa.

## PROPÓSITO DE LA SUPERVISIÓN

El trabajo que hacemos se centra en la resiliencia y la sanación ante el trauma. La buena supervisión guía a los intercesores a que mantengan su práctica arraigada en los principios y valores del programa, apoya el crecimiento profesional y desarrollo de destrezas, facilita una implementación del programa sin problemas y ayuda a los intercesores a manejar y aliviar el trauma vicario y el agotamiento (burnout).

La supervisión se lleva a cabo todo el día, todos los días; es esencial para lograr que se presten los servicios de manera eficaz. La supervisión es la forma en cómo los líderes comunican el tono y la cultura del programa, cómo se aporta la retroalimentación o comentarios sobre el desempeño, y cómo el concepto de anti-opresión se incorpora al trabajo cotidiano. A veces pensamos en el concepto de supervisión como una hora semanal donde se realiza una consulta individual. Esta es una tarea de la supervisión, pero realmente implica mucho más. La supervisión se trata de gestionar un proyecto, brindar herramientas para realizar el trabajo, abordar el trauma vicario y crear buenos canales de comunicación abierta. Los supervisores están presentes y prestan atención.

# SUPERVISIÓN CON CONCIENCIA DEL IMPACTO DEL TRAUMA

Utilizar un enfoque con conciencia del impacto del trauma para la supervisión apoya y guía a los intercesores en cuanto al uso de este mismo enfoque en la prestación de servicios directos de intercesoría. Existen seis aspectos de la supervisión con conciencia del impacto del trauma: relevancia cultural, seguridad, confianza, poder de decisión, colaboración, y empoderamiento. Cada uno de estos aspectos converge y refuerza a los demás.

1

## LA RELEVANCIA CULTURAL EN EL CONTEXTO DE LA SUPERVISIÓN:

- Entender cómo nuestras historias personales de privilegio y opresión dan forma a nuestro enfoque hacia la supervisión y las relaciones interpersonales.
- Brindar apoyo y diálogo en torno a la identidad del supervisado, en relación con los sobrevivientes a quienes atiende.
- Celebrar la resiliencia y valerse de las fortalezas culturales.
- Entender los riesgos de seguridad y trauma vicario que son diferentes para el personal de color.

2

## LA SEGURIDAD EN EL CONTEXTO DE LA SUPERVISIÓN:

- Establecer pautas/expectativas/normas claras en cuanto a lo que es la supervisión y cómo funciona.
- Las normativas deberían ser claras respecto a cuáles y cómo se llevan a cabo las acciones correctivas: se trata de crecer y aprender, nunca castigar.
- Comunicación clara y frecuente sobre el programa, particularmente sobre cualquier cambio
- Diálogo y apoyo sobre la seguridad física

3

## LA CONFIANZA EN EL CONTEXTO DE LA SUPERVISIÓN:

- Fijar límites y expectativas apropiadas
- Escuchar y decir la verdad (cuestionar directamente, abordar un tema con curiosidad).
- Seguir protocolos para la supervisión de manera constante.
- Demostrar una comprensión y apreciación por el trabajo de intercesoría.





4

#### LA COLABORACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA SUPERVISIÓN:

- Desarrollar conceptos en común, especialmente sobre la gerencia, supervisión, y el buen servicio.
- Incluir a los supervisados en los cambios institucionales desde el principio y con frecuencia, en la medida de lo posible.
- Abordar la supervisión como un proceso mutuo de aprendizaje y exploración; mantener una actitud abierta, con curiosidad y disponibilidad emocional.
- Preguntarles a los supervisados qué necesitan.

5

#### EL PODER DE DECISIÓN EN EL CONTEXTO DE LA SUPERVISIÓN:

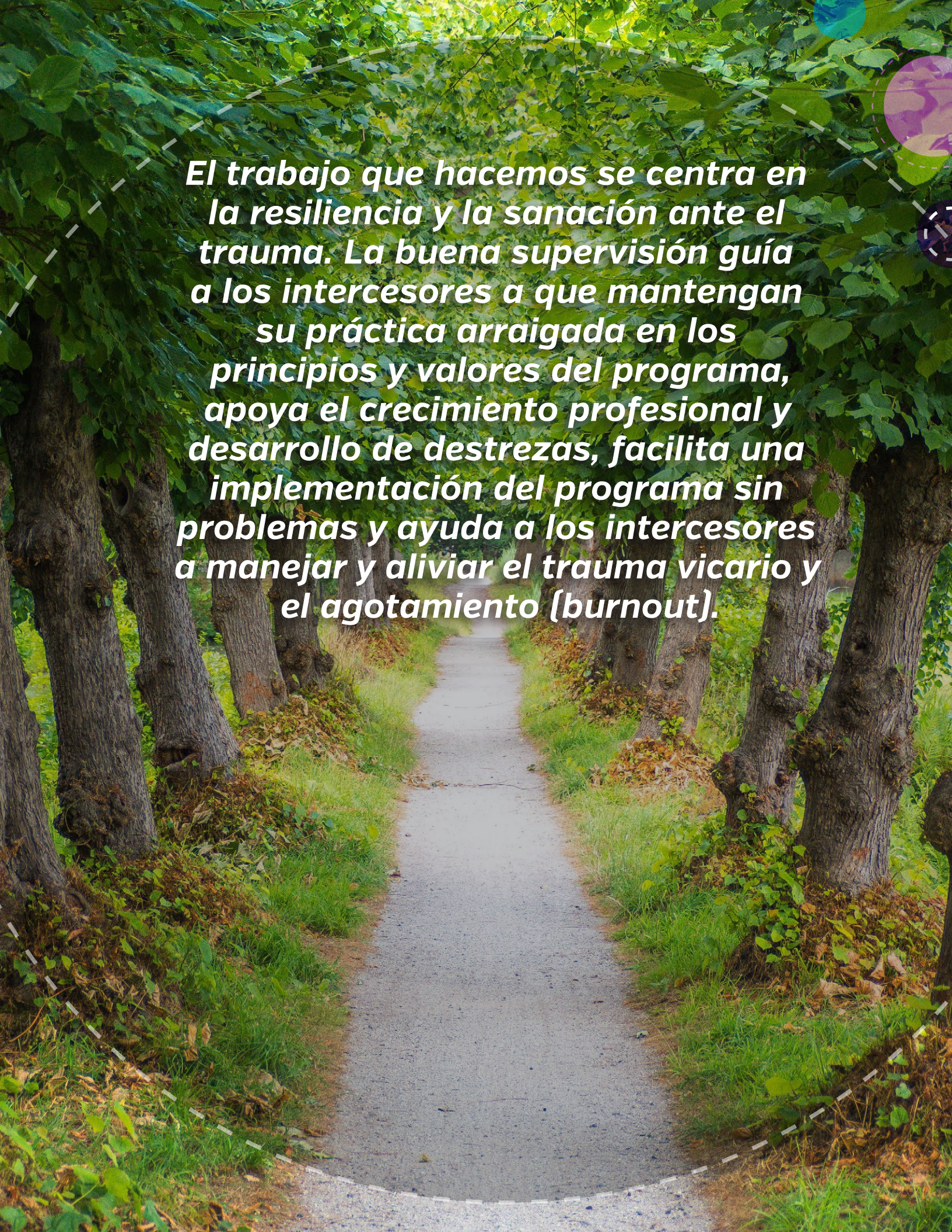
- Apoyar la toma de decisiones del supervisado en cuanto a su práctica de la intercesoría: fijar expectativas y dejarle decidir cómo cumplirlas. Trabajar con los supervisados cuando deban tomar decisiones sobre la cantidad y diversidad de casos que manejan.
- Dejar claras las restricciones institucionales respecto a las decisiones.
- Apoyar la toma de decisiones del supervisado en los aspectos prácticos del trabajo: horarios, decoración de oficina, etc.
- Ayudar a los supervisados a manejar el trauma vicario a través de límites apropiados, como un horario de trabajo y tareas razonables
- Preguntarles a los supervisados qué necesitan en términos de apoyo, sentirse valorados, etc.

6

#### EL EMPODERAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA SUPERVISIÓN:

- Expresar respeto por las capacidades del supervisado y apreciación de su desempeño en el pasado.
- Validar la resiliencia del supervisado y celebrar todas las cualidades de su persona. Proponer desafíos realistas que apoyarán el crecimiento del supervisado.
- Proporcionar capacitación [o acceso a esta] sobre todos los aspectos de la práctica de la intercesoría y el trauma vicario.
- Proporcionar transparencia e información sobre las subvenciones y presupuestos.





**El trabajo que hacemos se centra en la resiliencia y la sanación ante el trauma. La buena supervisión guía a los intercesores a que mantengan su práctica arraigada en los principios y valores del programa, apoya el crecimiento profesional y desarrollo de destrezas, facilita una implementación del programa sin problemas y ayuda a los intercesores a manejar y aliviar el trauma vicario y el agotamiento (burnout).**



## CONSEJOS BREVES Y BUENAS PRÁCTICAS DE SUPERVISIÓN:

- Realiza reuniones programadas regularmente para conversar sobre la práctica de la intercesoría y el bienestar. Idealmente, esto se realizaría semanal o quincenalmente. Acuerda una hora y lugar regular para reunirse, llegar a tiempo y evitar
- interrupciones [apagar el teléfono, cerrar la puerta]. Bríndales a los supervisados maneras de acceder al supervisor en el caso de preguntas urgentes.
- Mantén una comunicación regular y oportuna sobre el programa: eventos, cambios en las normativas, etc.
- A veces, más de una persona puede atender mejor las necesidades de los supervisados, y hay algunas personas que tienen requisitos específicos de supervisión relacionados con sus licencias. Explora opciones para brindar apoyo adicional.
- ¡Los supervisores también necesitan supervisión! Busca apoyo formal para tu crecimiento profesional y bienestar como supervisor.
- El desempeño laboral, la planificación del trabajo y la fijación de metas son una parte de la supervisión, pero deberían atenderse mediante una estructura aparte y a una hora determinada. Tu tiempo semanal/quincenal de supervisión es para hablar sobre las necesidades del supervisado y sus planes para la semana.



### Fuentes Consultadas

Proyecto Nacional de Recursos Compartidos & Centro Nacional de Recursos contra la violencia sexual [2013]. *La cultura de la atención integral: una guía para programas con servicios ante la agresión sexual*.

Consultado en <https://www.nsvrc.org/publications/nsvrc-publications-guides/building-cultures-care-guide-sexual-assault-services-programs>

**Puedes ver la grabación del diálogo aquí:**  
<https://campus.nsvrc.org/course/view.php?id=115>

**Hay materiales y recursos disponibles en [www.nsvrc.org/SADI](http://www.nsvrc.org/SADI) o <http://www.resource-sharing-project.org/sexual-assault-demonstration-initiative>**