

Toolkit entidades del tercer sector

Autoras: Susanna Tesconi y Gemma Abellán Fabrés

El encargo y la creación de este recurso de aprendizaje UOC han sido coordinados por la profesora:

Susanna Tesconi

PID_00279151

Qué es este Toolkit y cómo utilizarlo

Este recurso que os presentamos pretende ofrecer una serie de orientaciones, estrategias y recursos para poder construir una adaptación no presencial de vuestra actividad.

En ningún caso es una guía que os indique paso a paso sobre cómo hacerlo, ni un conjunto de soluciones únicas. Tampoco una lista de herramientas clasificadas para sustituir la presencialidad.

¿Entonces, qué es?

Lejos de esta intención instrumental que a menudo impregna estas adaptaciones, lo que aquí ofrecemos es una compilación de conocimientos, orientaciones y experiencias para que podáis diseñar y desarrollar esta adaptación de la manera más coherente y efectiva posible en función de vuestros contextos y colectivos, teniendo en cuenta los principales elementos y factores que entran juego.

Uno de los objetivos es que esta adaptación que lleváis a cabo os aporte la oportunidad de hacer las cosas de una manera diferente, y que esta nueva manera sea capaz de aportar más valor a vuestra actividad, y poderla mejorar, al menos, en parte.

¿Cómo pensar un diseño que se adapte a todo esto de la manera más efectiva posible, especialmente si se cuenta con pocos recursos o estos son muy limitados, y que, además, pueda acontecer una oportunidad de mejora? No hay recetas únicas ni alquimias para hacerlo, sino que se pueden construir propuestas diferentes en función de cada entidad, atendiendo a su contexto y a sus necesidades, y teniendo en cuenta algunas pautas y estrategias que os exponemos en este Toolkit que esperamos que os puedan ser de utilidad en este reto.

A la vez, también quiere ser un espacio de transformación y de retroalimentación constante, capaz de crecer y evolucionar gracias a vuestras aportaciones, necesidades y críticas, y que pueda acontecer útil para los retos que se encaran en la actualidad. Podéis contactar con nosotros y explicarnos cuáles son vuestras necesidades así como cualquier propuesta de mejora respecto a este Toolkit enviándonos un mail a a stesconi@uoc.edu y/o a gabellanf@uoc.edu.

Para orientarnos en la navegación de contenidos del Toolkit, tened en cuenta las siguientes indicaciones:

- Las fichas aparecen en azul. En ellas encontraréis orientaciones concretas y específicas sobre un determinado tema.
- Las guías aparecen en verde, y son más amplias en contenido que las fichas, posibilitando una visión más extensa y secuenciada sobre determinados temas tratados en las fichas.
- Las buenas prácticas están en rosa, y en ellas se explican experiencias de adaptación realizadas por diferentes entidades en ámbitos de acción diversos, explicados por ellas mismas.

Actuando en la distancia

Categorías

Comunicación

Dinamización virtual

Diseño

Gestión del cambio

Metodologías

Tecnologías

Transformación digital

Tipo

Fichas

En el momento de plantearnos cualquier cambio en la organización con relación a la introducción de medios y tecnologías para sustituir la presencialidad en parte de sus procesos y servicios, especialmente de los educativos, los de apoyo y acompañamiento, se requiere disponer de una visión general de lo que implica trabajar de manera no presencial, es decir, a distancia, conociendo las potencialidades, las limitaciones y los requerimientos. Para hacerlo, empezaremos hablando del propio concepto de distancia.

La distancia, en este contexto, viene dada principalmente por la diferencia de espacio o de tiempo entre las personas implicadas en cualquier acción que requiera procesos comunicativos. En este caso, ya sea en las tareas habituales entre los trabajadores de la propia organización o con otras entidades, como en lo que respecta a la propia dinamización y gestión de cualquier acción social, educativa o de acompañamiento de la organización que hasta el momento se hacía de manera presencial (formaciones de inserción laboral, ayuda para hacer las tareas escolares, acompañamiento a familias en situación de riesgo, etc.). Esto implica todo el personal que está involucrado: educadores, tutores, mentores, formadores, voluntarios, monitores, etc., así como los propios destinatarios de la acción (personas y colectivos a quienes se ofrece el servicio).

En un ámbito más complejo, esta distancia también puede ser intelectual (de conocimientos), sociocultural o de acceso a los propios medios.

Así, los medios y la tecnología serían nexos para poner en contacto las partes implicadas que se encuentren en espacios o tiempos diferentes, para permitir la comunicación y la interacción y posibilitar así la acción.

Pero en su uso y su aplicación también se tienen que tener en cuenta las otras distancias mencionadas, para acercarlas y no para fomentarlas.

Por lo tanto, para llevar a cabo cualquier acción a distancia se requiere:

- Que todas las partes implicadas puedan tener acceso al medio que las pondrá en contacto y puedan conocer, de manera básica, el funcionamiento que permitirá la comunicación y la interacción para hacer posible la acción.
- Que las personas responsables de la acción conozcan las potencialidades que les puede brindar esta distancia y que esta acontezca una oportunidad. Es decir, la idea es aprovechar lo que se puede generar en estos espacios no presenciales para poder mejorar lo que se hace, repensarlo y transformarlo, y no pensarlo tanto desde un punto de vista de «sustitución». Por ejemplo, esta distancia puede dar la posibilidad de poder trabajar transversalmente otras competencias como la comunicativa o la digital y mejorar las propias prácticas.
- Acompañar y orientar en este proceso de cambio.

La distancia en el ámbito educativo

La educación a distancia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo gracias también a la propia evolución tecnológica y de las comunicaciones: desde el aprendizaje por correspondencia con apoyo telefónico, hasta la era de internet y la evolución de la web 2.0, que permite mucha más interactividad y multitud de formatos y herramientas para comunicarnos, interactuar y compartir contenidos.

En este sentido, podemos hablar del concepto de aprendizaje en línea. Sangrà [et al.] (2011) lo definen como: «una modalidad de enseñanza y aprendizaje que puede representar todo el modelo educativo o una parte, en el cual se aplica, que explota medios y dispositivos electrónicos, para mejorar el acceso, la evolución y la mejora de la calidad de la educación y de la formación».

En cuanto a las modalidades en relación con el aprendizaje en línea en concreto, podemos encontrar la semipresencial o aprendizaje mixto, donde se combinan momentos de coincidencia en el espacio y el tiempo (presencial), con la virtualidad, ya sea con asincronía, que implica diferente espacio y tiempo, o también en combinación con momentos sincrónicos, sin coincidencia en el espacio, pero sí en el tiempo.

La otra modalidad puede ser totalmente virtual o en línea (diferente espacio siempre), que se puede combinar también en el tiempo (momentos sincrónicos y asincrónicos).

En el [enlace siguiente](#), podéis encontrar diferentes ejemplos y casos prácticos sobre la docencia no presencial.

Como se aprecia, en relación con estas diferencias entre tiempos y espacio entre las personas que participan del proceso y que determinan esta distancia, tenemos dos conceptos clave que hay que tener en cuenta, especialmente por la manera como afectan la comunicación:

- **La sincronía:** en la virtualidad, se trataría de la comunicación simultánea, donde se comparte el mismo tiempo, pero desde espacios diferentes.
Si se habla de presencialidad, la sincronía implica compartir el mismo espacio y el mismo tiempo.
- **La asincronía:** en la virtualidad, la comunicación se realiza en diferido, y los participantes se encuentran en espacios y tiempos diferentes.
En referencia a la presencialidad, se podría dar en el mismo espacio, pero en tiempos diferentes, donde los participantes pueden elegir qué día y qué hora quieren ir al espacio de aprendizaje.

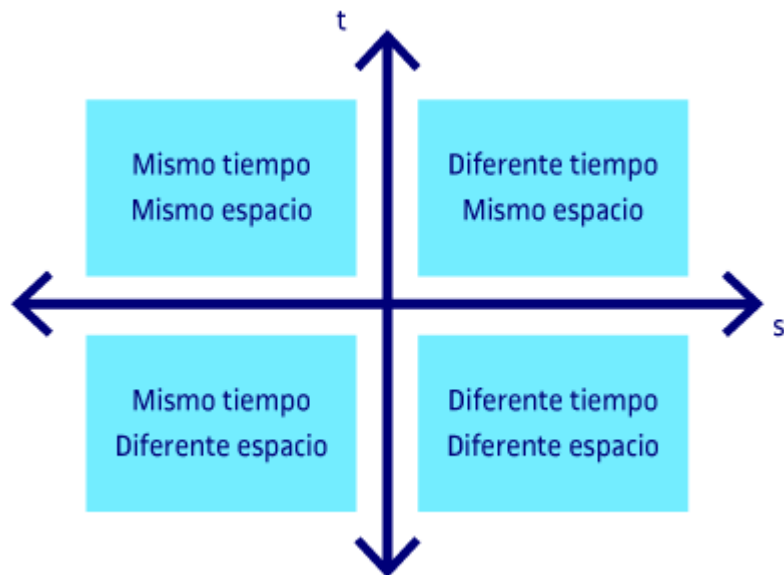


Figura 1. Cuadrantes de Coldeway
Fuente: adaptació de [Wikimedia](#).

En este sentido, la tradición educativa y de intervención social ha sido principalmente presencial y sincrónica (mismo tiempo, mismo espacio), y la mayoría a veces, cuando se piensan acciones educativas o de intervención y acompañamiento a distancia, donde interviene la tecnología, hay una tendencia a emular lo que se hace presencialmente en los entornos virtuales. Esto puede provocar que, en muchas ocasiones, no se aprovechen las potencialidades de los medios desde un punto de vista metodológico a la hora de plantear estas acciones, que inicialmente se entiende que fueron pensadas y diseñadas para hacerse presencialmente, y que se caiga en errores como la sobrecarga de información o un exceso de sincronía, hecho que puede afectar, por ejemplo, la flexibilidad y la adaptación que precisamente posibilita la asincronía.

Entonces, ¿sincronía o asincronía?

En el momento en que nos tenemos que replantear cualquier acción de las que lleva a cabo la organización, habría que considerar, además de la importancia capital del contexto, qué posibilidades y limitaciones implican la sincronía y la asincronía.

Partiendo de este hecho, y dependiendo del tipo de acción, conocer estas implicaciones nos puede ayudar en el diseño, es decir, a la hora de elegir o combinar los medios y las herramientas, así como las metodologías y la dinamización más adecuadas en función de los destinatarios y objetivos de la acción, atendiendo también las posibilidades que tengamos al alcance.

Para poderlo hacer, a continuación, os exponemos un cuadro comparativo con algunos de las principales ventajas y de las limitaciones respecto a la sincronía y la asincronía, puesto que os puede ser útil a la hora de plantear el diseño adaptativo en cuanto a la elección de medios y, en consecuencia, de las metodologías más adecuadas en función de la acción:

Ventajas	Limitaciones	Ejemplos medianos
----------	--------------	-------------------

Sincronía	• Más próxima a la presencialidad. • Es instantánea y dinámica. • Genera más sensación de proximidad. • Independientemente del lugar donde se encuentren los participantes, siempre que dispongan de conexión suficiente. • En el caso de emplear la videoconferencia, posibilita observar una parte del lenguaje no verbal (expresiones faciales, entorno, etc.). • Permite el registro o la grabación y posterior recuperación de las conversaciones o sesiones. • Menos en el caso de las llamadas telefónicas, permite el envío de archivos de cualquier tipo (a pesar de que se tiene que tener en cuenta el tamaño) y la combinación de lenguajes (sonoro-oral, escrito, visual, audiovisual). • El tipo de comunicación que se genera está más cerca de la oralidad. De hecho, las herramientas también están pensadas basándose	• Requiere respuestas inmediatas, por lo tanto, limita la reflexión, y hay más posibilidades de cometer errores en las comunicaciones. • Presenta limitaciones para organizar el contenido que se genera (p. ej., los hilos de WhatsApp o de Telegram). • En el caso de la videoconferencia, requiere muchos datos y una buena conexión. • Dificultades para moderar, especialmente si hay muchas personas conectadas a la vez. • Necesita que los participantes estén conectados en ese mismo momento (coincidencia en el tiempo). Esto le resta flexibilidad. • Requiere unos mínimos conocimientos en TIC (menos en el caso del teléfono convencional).	• Teléfono convencional: llamada. • Con conexión a internet: teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores, a través de: ◦ Chats. ◦ Mensajería instantánea. (Telegram, WhatsApp, Si etc.). ◦ Videoconferencia (Jitsi, Meet, Skype, Zoom, etc.).
------------------	--	---	--

	más en la oralidad y en la inmediatez, a pesar de que se puedan enviar mensajes escritos (como en el caso de los chats). • Permite desarrollar competencias comunicativas, especialmente en directo. • Se utiliza más en el ámbito informal.	
Asincronía	• Fomenta la capacidad de reflexión y las respuestas meditadas, con más posibilidad de corregir posibles errores antes del envío o la compartición de mensajes. • Permite desarrollar competencias de lectoescritura, así como la capacidad de síntesis y de organización del discurso. • No necesita que las personas estén conectadas en el mismo momento. Por lo tanto, posibilita la flexibilidad, la autonomía y más capacidad para gestionar el tiempo. • No necesita disponer de gran cantidad de datos. • En el supuesto de que los participantes	• No es dinámica ni instantánea. Por lo tanto, requiere prestar especial atención a las estrategias de dinamización y de comunicación para trabajar la presencia, la proximidad, la atención y la motivación. • Requiere constancia, esfuerzo e interés por parte del beneficiario. • La persona que conduce la acción no puede observar la comunicación no verbal de los destinatarios. • Menos en el caso del correo postal, requiere unos mínimos conocimientos en TIC. • Correo postal. • Televisión. • Radio. • Con conexión a internet: teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores, a través de: ◦ correo electrónico y listas de correo ◦ foros virtuales ◦ redes sociales ◦ blogs, ◦ herramientas de trabajo colaborativo (editores de texto colaborativos wikis, etc.).

no dispongan de dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes, ordenadores o tabletas, hay otras posibilidades como el correo postal, la televisión, la radio, los podcasts, etc.

- Posibilita organizar la información que se genere en carpetas o hilos de conversación, hecho que facilita y agiliza la recuperación.
- Permite el envío de archivos de cualquier tipo, a pesar de que siempre se tiene que tener en cuenta el tamaño.
- Posibilita la combinación de varios lenguajes y formatos (sonoro-oral, escrito, visual, audiovisual). Por lo tanto, puede posibilitar el trabajo transversal de competencias comunicativas en diferentes lenguajes, y más libertad de expresión.
- El tipo de comunicación que se genera está más próximo a la escritura.
- Se utiliza más en el ámbito formal.



Se acostumbra a considerar más adecuado poder combinar tanto la sincronía como la asincronía, aprovechando las potencialidades de cada una, dependiendo de los objetivos de la acción, de los destinatarios y de las posibilidades de las partes implicadas.

También hay que destacar al respecto que las herramientas y los medios se crean inicialmente con unas funcionalidades para facilitar un tipo de comunicación u otra, pero hay que tener en cuenta que hay determinadas herramientas que, a pesar de considerarse sincrónicas, también permiten la comunicación asíncrona, es decir, se puede recibir un mensaje por la vía de la mensajería instantánea y no estar conectado en aquel preciso momento en el que se recibe. O bien decidir que se contestará el mensaje cuando la persona lo considere adecuado. Estas herramientas incluso permiten la creación de canales (como el caso de Telegram), para comunicarse y compartir entre una o muchas personas, con la posibilidad o no de interactuar.

Aun así, determinadas herramientas, consideradas asíncronas, también pueden acontecer sincrónicas, por ejemplo, recibir un correo electrónico, y responderlo en el momento, y tener una conversación instantánea, porque las dos personas están conectadas en aquel mismo momento y deciden hacerlo así.

Los medios y sus posibilidades

En el cuadro anterior, además de contrastar estos dos tipos de comunicaciones en relación con la distancia espacial o temporal, también hemos podido divisar algunas tecnologías y algunos medios asociados, así como las metodologías y competencias que permiten desarrollar.

En el cuadro se mencionan algunos medios tradicionales que, dependiendo del contexto, os pueden resultar también útiles, como el teléfono o el correo postal.

Por ejemplo, durante el confinamiento, en las escuelas de algunas áreas rurales de España donde no llega internet, o bien la conexión era muy deficiente, se optó por el envío de recursos impresos a los estudiantes (*), con apoyo telefónico. Este sería un ejemplo de cómo los medios elegidos, a pesar de que pueda parecer extraño atendiendo a las diferentes herramientas y los medios tecnológicos disponibles hoy en día, son los que mejor se adaptaban al contexto y a la realidad donde se estaba dando el servicio.

A pesar de que está claro que internet, la expansión de la web 2.0 y la mejora de la conectividad proporcionan un buen abanico de posibilidades, no todo el mundo tiene acceso, o tiene un acceso limitado (*). Por eso sería importante considerar las diferentes opciones, conocer los atributos de cada medio disponible y las posibilidades de combinación a la hora de elegir esta adaptación.

A partir de aquí, se puede desarrollar la estrategia y la metodología más adecuada para virtualizar la actividad en función de las personas y los colectivos, las potencialidades de los medios y el tipo de comunicación que se requiera.

A continuación, se proponen algunas ventajas e inconvenientes generales en cuanto al uso de internet en el campo de la intervención social o comunitaria, tal y como los plantean Arriazu y Fernández-Pacheco (2013):

Ventajas	Inconvenientes
Flexibilidad, accesibilidad y fluidez en la relación entre el profesional/voluntario y el usuario.	Problemas de acceso y de cobertura técnica por parte del profesional/voluntario o usuario.
Facilidad en el registro y la sistematización de la información recogida a lo largo de todo el proceso de intervención.	Dificultad para establecer condiciones de empatía con el usuario que permitan profundizar en los problemas latentes.
Permite articular un modelo de intervención claro y reflexivo, donde el profesional y el usuario cuenten con un margen temporal más amplio para la explicación del problema y su diagnóstico posterior.	Pérdida de la comunicación no verbal que puede dificultar la comprensión global de los problemas del usuario.
Puede favorecer el anonimato y la confidencialidad del usuario a través de internet.	Necesidad de conocer la normativa legal y jurídica del contexto del usuario si la intervención social se realiza en contextos geográficos diferentes.
Hacia las últimas fases de una intervención, se puede utilizar como vía para deshabituarse la relación del usuario con el profesional en la búsqueda de la autonomía integral de la persona.	Puede requerir la necesidad de formación del profesional/voluntario en el uso de este tipo de herramientas.
Se consigue un análisis verbal más exhaustivo, muy valorado en diferentes modelos y enfoques de la intervención social.	
Para personas con problemas auditivos o lingüísticos, que quizás encuentran en la escritura un medio más eficaz para comunicarse (ya sea a través de internet u otros medios).	

Como se observa en este cuadro, el hecho que en la intervención los mentores y los destinatarios estén en tiempos o espacios diferentes es precisamente lo que puede estimular estas mejoras, así como el trabajo de determinadas competencias.

Por ejemplo, en el supuesto de que hayamos de trabajar en una acción de mentoría social con destinatarios que dispongan de dispositivos móviles, pero con una conexión muy limitada o con pocas competencias TIC, comunicativas o lectoescritoras, se puede aprovechar la acción para estimular el trabajo de estas competencias de una manera transversal (el destinatario no se da cuenta de que las está trabajando), utilizando herramientas que supongan un coste bajo de datos (p. ej., herramientas de mensajería instantánea o correo electrónico, evitando, en este caso, la videoconferencia), y con las cuales las personas con quienes trabajáis estén más acostumbradas a utilizar, dando pautas y acompañándolos para hacer este uso y aprovechamiento, y contribuyendo así en el desarrollo integral de la persona. Evidentemente, para hacerlo, se necesita, por un lado, conocer qué sabe y qué uso hace habitualmente el destinatario con su dispositivo y, por la otra, que el mentor disponga de estas competencias y de estos conocimientos para poderlo hacer, y que sea capaz de hacer este acompañamiento de manera adecuada, atendiendo estas cuestiones (*). La clave, pues, está en este acompañamiento y esta dinamización.

Dentro del apartado de «Buenas prácticas» de este Toolkit hay ejemplos diferentes de cómo se han aplicado herramientas, medios y metodologías en varias acciones desarrolladas por entidades del tercer sector durante el confinamiento. Os recomendamos la lectura para ampliar información y ver la aplicación en casos prácticos.

Posibilidades metodológicas en la distancia: limitaciones y potencialidades

Para explorar estas posibilidades, os proponemos una situación inicial a modo de ejemplo para estimular la reflexión:

Cuando asistimos como destinatarios a una sesión presencial (sea del tipo que sea), normalmente estamos sujetos a una serie de condicionantes que limitan la flexibilidad y la adaptabilidad. Como mínimo, podemos observar estos:

- Adaptarnos al día y la hora que nos propongan.
- Desplazarnos hasta el lugar.
- Estar en condiciones óptimas y adecuadas para poder asistir y sacar provecho de la sesión el día y la hora propuestos.

A todo esto, a pesar de que dependerá del carácter de la acción y de cómo el dinamizador o formador conduzca la sesión presencial, tenemos que añadir el tipo de metodología que se utilizará: puede ser que las sesiones sean de carácter más bien expositivo y que, como asistente, nos dediquemos más a escuchar o a tomar apuntes, y no tanto a hacer, con poca participación por parte de los destinatarios. Hay que tener en cuenta que las formaciones presenciales, en la mayoría de casos, son de este tipo, a causa, entre otros aspectos, de las propias limitaciones del tiempo en el cual se concentran las sesiones.

En este sentido, normalmente hay una persona o unas personas que conducen la sesión de manera más bien expositiva. Esto hace que este tipo de experiencias estén más centradas en quienes las conduce y no tanto en quien asiste, y este es el modelo en el cual se ha basado tradicionalmente la educación y la formación.

En cambio, cuando somos destinatarios de formaciones o experiencias a distancia, esto cambia sustancialmente:

- No hay que adaptarse a una hora y un día que nos propongan, sino que se podrá elegir cuándo conectarse.
- No hará falta ningún desplazamiento.
- El destinatario decide cuándo puede o quiere sacar provecho óptimo del tiempo que invierte en la actividad.

Por lo tanto, más flexibilidad y autonomía.

Por eso, en la distancia, este proceso no estará tan centrado en la persona que conduce la sesión (formador, dinamizador o mentor), sino que recaerá principalmente en el destinatario. Esta es una cuestión capital, puesto que, en buena parte de las experiencias formativas a distancia, el esfuerzo que se requiere de los destinatarios es grande, porque no habrá nadie que les explique las cosas en el momento, sino que será necesario interactuar, por un lado, con los recursos que se les pone al alcance, por lo cual habrá que hacer un diseño utilizando los lenguajes más adecuados en función de la acción y de los destinatarios.

Por la otra, también tendrá que interactuar con el formador o incluso con otros compañeros (dependiendo del tipo de acción), para que sea posible el proceso. Y para poderlo hacer de manera óptima, el destinatario se tendrá que organizar el tiempo y acostumbrarse a una nueva manera de aprender. Se necesita pues un importante grado de autoregulación y de responsabilidad por parte del destinatario, del que quizás todavía no dispone. Por eso la clave está en el acompañamiento y la orientación de la persona que lidere el proceso (mentor, educador, formador, etc.) para conseguirlo. Teniendo en cuenta lo que se comentaba anteriormente respecto al hecho que la tradición educativa no ha sido esta, se necesita siempre un tiempo de aprendizaje y habituación a estas modalidades, para aprender a sacar provecho de estos entornos. Por lo tanto, este es un punto importante que hay que tener en cuenta en el rediseño, en las metodologías y en la dinamización de la acción.

Al mismo tiempo, el formador, dinamizador o mentor también tendrá que cambiar su rol, puesto que dejará de tener todo el protagonismo, y pasará de ser transmisor a ser facilitador o mediador en este proceso. Por lo tanto, lo tendrá que preparar de otro modo, teniendo en cuenta todos estos condicionantes.

Con todo esto podemos decir que la distancia requiere un esfuerzo y una manera diferente de hacer las cosas, a la vez que también brinda la oportunidad de aprender y participar en estos entornos, y así se puede potenciar más la participación, la interacción, la acción y la reflexión.

Desde el punto de vista genérico, a continuación os proponemos el cuadro siguiente con las características principales de las modalidades presenciales y a distancia principalmente asíncronas, para posibilitar la exploración de las ventajas y de las limitaciones en el planteamiento de metodologías:

Modelo presencial tradicional	Perfil destinatario	Herramientas y recursos	Rol formador, dinamizador, mentor, etc.
	Más bien receptivo o pasivo, puesto que el formador o dinamizador acostumbra a ser la fuente principal de información, basándose en sesiones de aspecto más bien expositivo (a pesar de que dependerá de la estrategia pedagógica).	Tendencia a los materiales imprimidos como fotocopias, libros, apuntes, etc., a pesar de que hoy en día también se pueden facilitar enlaces o recursos electrónicos como webs o vídeos que se puedan encontrar en la red como refuerzo.	Acostumbra a estar en el centro del proceso, y es la fuente principal de información, que tiende a la sesión expositiva y a la transmisión.

-
- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• No necesita disponer de conexión a internet ni de conocimientos tecnológicos para poder seguir (a pesar de que este aspecto cada vez va desapareciendo, porque las competencias TIC empiezan a ser cada vez más indispensables en la sociedad digital actual). | <ul style="list-style-type: none">• Normalmente, son herramientas y recursos con una interactividad nula o muy baja, puesto que normalmente se utilizan para exponer. Las presentaciones o los vídeos acostumbran a ser recursos habituales para exponer los temas como hilo conductor, o para reforzar determinados aspectos. | <ul style="list-style-type: none">• No necesita disponer de conocimientos tecnológicos (a pesar de que este aspecto cada vez va desapareciendo, porque las competencias TIC son cada vez más indispensables en la sociedad digital actual). |
|--|--|---|
-

-
- Menos flexible y adaptable: necesita disponer de tiempo específico para poderse desplazar y asistir a las sesiones, y que este coincida con el que propone la institución.
 - Como se lleva a cabo en espacios físicos, en principio no se necesitan herramientas de comunicación específicas para comunicarse con el dinamizador o entre los estudiantes, con tendencia a la comunicación oral, a pesar de que puede requerir tecnologías adicionales como proyectores, pantallas, etc.
 - Se basa más en la oralidad. Por lo tanto, dependiendo de estas dotes comunicativas, podrá transmitir o motivar con más o menos habilidad.

**Modelo no presencial
asíncrono**

- Activo y autónomo, de forma que es quien gestiona su propio proceso. Esto implica responsabilidad y compromiso con su proceso, lo sitúa en el centro, y requiere capacidad de organización y de planificación.
 - Normalmente, libros, documentos electrónicos, materiales y recursos en varios tipos de formatos o en combinación. Necesitan un grado de interactividad que permita a los participantes trabajar e interactuar con estos recursos.
 - Su rol cambia más hacia la figura de facilitador, entrenador, intermediario o guía.
-

-
- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Tiende a construir conocimiento, puesto que no acostumbra a haber una persona impartiendo la sesión, hecho que requerirá explorar fuentes diferentes de información o interactuar con el dinamizador o con otros compañeros para hacerlo. | <ul style="list-style-type: none">• Se acostumbra a desarrollar desde un lugar virtual, no físico, y requiere utilizar varias herramientas para facilitar la interacción y la comunicación. | <ul style="list-style-type: none">• Ayuda y guía en el proceso del destinatario. Por lo tanto, resuelve dudas, orienta o asesora. Tendría que evitar el abandono, teniendo en cuenta que el destinatario en línea, a pesar de que puede interactuar con él o con otros compañeros, hacer actividades colaborativas etc. está solo, a diferencia de un entorno presencial, donde hay un grupo coincidente en el tiempo y el espacio. |
|---|---|---|
-

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Necesitaría disponer de unos conocimientos mínimos tecnológicos, y también tener algún dispositivo electrónico con conexión a internet (teléfono inteligente, tableta u ordenador). | <ul style="list-style-type: none">• Si los materiales están en CC, se permite la reutilización o adecuación, sin necesidad de hacerlos de nuevo, y se facilita la actualización regular. | <ul style="list-style-type: none">• Necesita disponer de conocimientos tecnológicos y conocer y entender las especificidades de los medios y de las herramientas que utiliza para construir o desarrollar el proceso. |
|---|--|---|
-

-
- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Acostumbra a ser una persona adulta, que puede tener otras responsabilidades (trabajo, familia, etc.) y que necesita flexibilidad para poder gestionar su tiempo. | <ul style="list-style-type: none">• En la red se pueden encontrar infinidad de recursos diferentes. | <ul style="list-style-type: none">• Para poder dinamizar y moderar las interacciones y la comunicación dentro de un entorno virtual, necesita disponer de habilidades comunicativas en lenguajes diferentes y en entornos conectados. |
|---|---|---|
-

Teniendo en cuenta estas características, las metodologías en acciones no presenciales se recomienda que sean:

- Activas y prácticas: el destinatario necesita hacer. Por lo tanto, es importante poner las actividades en el centro del proceso, de forma que se posibilite a los destinatarios experimentar y reflexionar con aquello que se les proponga de manera motivadora, es decir, que pueda despertar su interés. Por eso, hará falta también hacer un diseño adecuado de los recursos y materiales.
- Colaborativas e interactivas: la persona conectada (destinataria) está sola, en el sentido que está alejada físicamente y temporalmente del formador-dinamizador u otros compañeros en el proceso. Por eso, para paliar esta distancia, la interactividad, la participación y la colaboración, tanto entre el formador-dinamizador como con otros compañeros y con los mismos recursos que se proporcionen, pueden contribuir a fomentar la implicación y el compromiso de los destinatarios en esta distancia, así como el sentimiento de pertenencia y la construcción social del conocimiento.
- Transversales: que permitan el trabajo de otras competencias transversales para contribuir al desarrollo integral de la persona, como las digitales, las comunicativas, las lectoescritoras, las mediáticas, como la busca y selección de información, etc.

Aun así, es importante que el formador o dinamizador mantenga la presencia de manera regular, de tal forma que el destinatario se sienta acompañado, a pesar de la distancia. Si esto no se hace, se corre el riesgo que el destinatario abandone.

En el apartado de «Estrategias para la dinamización y tutorización virtual» encontraréis información u orientación sobre cómo hacerlo.

Clubes sociales



Tipo

Buenas prácticas

Fichas

Categorías

Salud mental

Mantener y alimentar los vínculos afectivos y sociales para combatir el aislamiento

Clubes sociales en tiempos de confinamiento

Ante la incertidumbre provocada por la pandemia de la COVID-19, desde los servicios de Club Social de las cuatro provincias de Cataluña se ha hecho necesario convocarnos de manera autónoma para pensar conjuntamente cómo dar continuidad a este servicio. Por este motivo hemos intensificado nuestros encuentros, ahora en formato virtual, para ayudarnos tanto a nivel profesional como emocional. Estamos constantemente promocionando el cuidado de las personas y todo lo que esto conlleva, desde prácticas completamente comunitarias y próximas a la realidad de las personas con trastorno mental, como otras situaciones de vulnerabilidad social añadida con las que trabajamos. Pero en muchas ocasiones hemos echado de menos mayor atención y visibilización como servicio y como profesionales, en especial durante la pandemia.

Desde la segunda semana de confinamiento los diferentes Clubes Sociales nos reunimos para exponer conjuntamente el estado de cada servicio, la situación de las personas participantes y la actividad y nuevas modalidades posibles para llevarlas a cabo. En este contexto de incertidumbres nos hemos encontrado semanalmente, en reuniones telemáticas de dos horas cada una con los Clubes Sociales que han tenido la disponibilidad y la disposición de querer formar parte.

Este espacio nació de la voluntad de encuentro de las personas profesionales que gestionan, coordinan y forman parte de los diferentes Clubes. Es una iniciativa autoconvocada que permite intercambiar experiencias y crear conocimiento sobre la tarea y el impacto social del servicio a los diferentes entornos comunitarios de los territorios. Es un espacio amable de encuentro para cuidarnos y acompañarnos y para ir haciendo de los Clubes Sociales un lugar mejor. Nos referimos a poder compartir inquietudes, saberes, construir nuevas miradas y experiencias para generar sinergias y no dejar nunca de redefinir qué son los Clubes Sociales en tanto servicio «vivo», dinámico y en constante reflexión sobre sus prácticas. Hemos hecho estos encuentros en línea durante todo el confinamiento, pero la dinámica de encontrarnos ya existía desde principios de 2018, y continuará de manera estable.

El **objetivo** de este documento es reunir y difundir las prácticas con las que estamos afrontando la situación actual, cómo hemos reorientado la atención y acompañamiento con las personas participantes del club, cómo las mismas personas participantes están redefiniendo los clubes, qué tipo de participación hay, qué dificultades nos estamos encontrando en el día a día, cómo nos estamos implicando como profesionales de los servicios. También pretendemos unificar criterios sobre el trabajo que estamos haciendo, por el que elaborar este documento conjunto nos permite hacer visible esta tarea particular, con todo el esfuerzo de adaptación que esto implica a la actual situación de pandemia y crisis social. Con él dejamos patente la necesidad de dignificar la importancia del trabajo comunitario, cooperativo, colectivo y horizontal por parte de las personas que formamos parte de los servicios.

Durante el confinamiento hemos dado continuidad al recurso y se ha hecho más visible la tarea y la importancia de los clubes sociales más allá de la visión superflua que se tiene como recurso de ocio y tiempo libre. A consecuencia de la COVID-19, se ha visualizado la finalidad esencial de los clubes como espacio de acompañamiento dinámico y cambiante en función del contexto social, donde las personas han podido incorporar su nueva realidad y, en paralelo, facilitar que lo haga su familia en relación con el entorno.

Más allá de las actividades culturales, reuniones, talleres, tareas con objetivos específicos que se continúan haciendo en diferentes formatos adaptados al entorno virtual, nuestro objetivo como profesionales del servicio es colaborar en la promoción de los vínculos sociales comunitarios para romper con el aislamiento que viven muchas de las personas que participan, a partir del acompañamiento emocional y un trato de proximidad, facilitando el apoyo mutuo, colectivo e individual.

Nuestra labor básica tiene que ver con todo **aquello relacional**, es decir, con el vínculo y el lazo social. Hablamos del intercambio emocional y afectivo que estamos sosteniendo y produciendo cada día con y entre las personas participantes de los clubes sociales, también dentro de los mismos equipos de trabajo, con otras entidades y servicios de los territorios y entre todos y todas las profesionales de los diferentes Clubes Sociales de Cataluña.

Hacemos constar, pues, que ha aumentado la necesidad por parte de las personas participantes de apoyo mutuo e individual, de cura relacional, de escucha y de atención a toda la experiencia afectiva que la situación de pandemia produce, a las relaciones personales, de amistad y de vinculación. Dar respuesta a esta dimensión ha sido más necesario que nunca. A diferencia de los inicios del confinamiento, la demanda de realizar talleres o actividades ha disminuido, pero ha aumentado la necesidad de presencia y disponibilidad de los profesionales y los grupos para facilitar espacios de relación y atención.

Los clubes estamos manteniendo la posibilidad de **estar, apoyar y ofrecer contacto**. Una vez más se hace evidente que no somos un espacio de ocio vacío de contenido, que los y las participantes de los clubes han continuado participando intensamente, pidiendo más presencia afectiva y disponibilidad, y que hemos podido romper el aislamiento y ofrecer espacios de contención, de afectividad y comunidad.

De momento, estos son los Clubes Sociales de los que formamos parte:

Provincia de Tarragona:

- C.S. La Muralla, Tarragona
- C.S. Porta Oberta, Valls
- C.S El Llorer, El Vendrell

Provincia de Lleida:

- S. Airecel, Tarrega
- S El Picot (Alt Urgell)

Provincia de Barcelona:

- C.S. Marianao, Sant Boi de Llobregat

- C.S. 3 Turons, Barcelona
- C.S. Mosaic, Manresa
- C.S. Egara, Terrassa
- C.S. Gramenet, Santa Coloma de Gramenet
- C.S. Suport Castellar, Castellar del Vallès
- C.S. Espai 3, Cornellà de Llobregat
- C.S. Roure, Hospitalet de Llobregat
- C.S. Nikosia, Barcelona
- C.S. Aixec, Barcelona
- C.S. Relaciona't, Hospitalet de Llobregat
- C.S. La Xamba, Sabadell
- C.S. Punt de Trobada, Martorell
- C.S. La Llum, Mollet del Vallès
- C.S. Encenall Alt Maresme des d'Arenys fins a Tordera
- C.S. Ments Obertes, Barcelona
- C.S. Esquima, Masnou

Provincia de Girona:

Actualmente, ningún club de la provincia de Girona participa de estos espacios.

Total de clubes sociales participantes: 22.

Qué es un club social

Según la orden BSF/186/2015, de 5 de junio de 2015, la definición del servicio es:



«El año 2002 impulsó la implantación progresiva en varios territorios del servicio de club social para facilitar la inclusión social de las personas con problemática social derivada de dolencia mental. Esta experiencia ha sido clave para comprobar la eficacia de proporcionar una perspectiva de atención social y comunitaria a las personas usuarias, y ha logrado un papel relevante en el territorio como servicio fuertemente arraigado en el entorno de la persona. [...] La Cartera de servicios sociales actual incluye, entre los servicios dirigidos a personas con problemática social derivada de dolencia mental, el servicio de club social como un servicio social especializado, en establecimiento diurno, para fomentar, dentro de un marco de relaciones, la participación y la inclusión social mediante el ocio [...]. El club social es un servicio social especializado dirigido a personas que, debido a que sufren un trastorno mental, tienen dificultades en su inclusión social y comunitaria. Este servicio tiene como finalidad fomentar el mantenimiento de los vínculos afectivos y de relación con el entorno, y generar espacios que posibiliten la adquisición de habilidades y competencias personales mediante la ocupación significativa del tiempo libre.

Las personas destinatarias del servicio de club social tienen que ser personas con problemática social derivada de dolencia mental que estén en un periodo de estabilidad clínica de su dolencia y mantengan una motivación y autonomía suficientes para realizar las actividades propuestas por el servicio.

Su función es acontecer una estructura de apoyo social para que las personas que los participantes dispongan de una red social de referencia y puedan superar los obstáculos que dificultan su participación en actividades de su entorno comunitario y, de este modo, puedan disfrutar de su tiempo de ocio de una forma satisfactoria.

Los clubes sociales también quieren proporcionar una estructura y motivación para la realización de las actividades de ocio y sensibilizar el entorno comunitario inmediato para favorecer la participación de la persona usuaria del club social en actividades y recursos comunitarios.»

Desde la publicación de esta orden, el objetivo del Club Social ha ido evolucionando y su finalidad se ha ido redefiniendo en función de las necesidades del momento y del entorno, así como de las propias demandas de las personas a las que va dirigido.

Por este motivo, queremos hacer constar que los clubes sociales son –y tienen que ser– un servicio vivo y en transformación constante para conseguir adaptarse a las circunstancias sociales para garantizar una calidad de atención adaptada a la realidad.

Cada club social pertenece en un territorio diferente y, por lo tanto, sus raíces son diversas. Algunos surgen de diferentes iniciativas de grupos de familiares, otros de instituciones hospitalarias, entidades independientes y/o cooperativas sociales, entre otros. Esto, junto con el contexto social de cada población, genera particularidades en cada recurso. A pesar de que cada territorio tiene sus características, sí que encontramos elementos comunes a partir de los cuales construimos una posición, metodologías y modelos compartidos entre todos los servicios, buscando adaptarnos a las particularidades del entorno actual. La aparición de los movimientos «En Primera Persona» en todo el territorio español e internacional, el aumento de la necesidad de incorporar prácticas y teorías del paradigma comunitario y colectivo dentro del sector social y de salud, la visibilización por parte de diferentes administraciones del territorio catalán de la necesidad de incluir prácticas de participación directa en todos los niveles de los proyectos (planificación, ejecución, evaluación, etc.), donde todas las personas que forman parte de las entidades conforman también su funcionamiento. En síntesis, la visión de la salud mental como hecho holístico, social y cultural.

Para nosotros, un club social es, además, un espacio comunitario de encuentro, de creación de vínculos donde desarrollarse a nivel personal, humano, de relación, en y como sociedad. En el cual todas las participantes, profesionales, vecinas, entidades del territorio y entorno sociocultural somos agentes activos, construyendo entre todas un tejido de acompañamiento y apoyo mutuo. Por este motivo, no nos entendemos como un servicio aislado sino como una parte más de la red que conforma un proyecto vital, poniendo en valor la expresión de la singularidad en y como parte de la comunidad.

Funcionamiento de los clubes sociales durante la pandemia

La situación de emergencia y la crisis sanitaria derivada por la COVID-19 ha posado de manifiesto y ha aumentado todavía más la precariedad asistencial con la que nos encontramos todos los servicios del sector social y sanitario. Es decir, esta crisis ha comportado un desbordamiento de los servicios y ha evidenciado la falta de recursos y estructuras necesarias, dejando a muchas personas en situación de extrema vulnerabilidad.

En este sentido, y como se ha comentado anteriormente, los clubes han acontecido un espacio de vital apoyo ante esta situación de precariedad y falta de recursos. La dimensión relacional y los vínculos afectivos ahora se están dando en los espacios más íntimos de todas las personas que habitamos los clubes sociales. Desde esta intimidad, atendiendo en los espacios privados como son los domicilios, se ponen de manifiesto también las fragilidades por las que están atravesando las participantes del servicio en situación de confinamiento.

A continuación, hacemos una mención de cómo están funcionando y los recursos que compartimos muchos de los Clubes Sociales en este contexto:

- Estamos más disponibles, pero, ¿cómo es esta disponibilidad? Vemos que tenemos que estar emocionalmente presentes, preparadas para poder dar respuesta a las necesidades de conexión social. Se trata de poder acompañar y coordinar espacios de relación que ayuden a llenar este aislamiento social que ha

generado el confinamiento y que a la vez permitan elaborar estas diferencias entre «el antes» y «el ahora» en la vida de cada persona.

- Acompañamiento intensivo a las personas sobre el uso de las herramientas y plataformas digitales (a través de llamadas individuales y envío de tutoriales grabados y editados por profesionales y participantes, así como resolución de dificultades de adaptación digital al uso de diferentes plataformas de comunicación: Zoom, Jitsi Meet, Hangouts, Skype, WhatsApp, etc.).
- Realización de llamadas y videollamadas telefónicas diarias y permanentes de escucha, apoyo, acompañamiento y seguimiento con las personas participantes.
- Talleres en línea. Se ha redactado una compilación de actividades abiertas ofrecidas y/o promovidas por cada servicio. Muchas personas vinculadas a los diferentes clubes (voluntariado, conocidos/das del servicio y otros agentes sociales) han ofrecido actividades abiertas a la participación de todo el mundo.
- La mayoría de los espacios de radio han continuado durante el confinamiento. Y se ha trabajado en la posibilidad de hacer un proyecto común entre radios. Contamos con una compilación de radios de los Clubes Sociales.
- Acompañamiento telefónico con el objetivo de resolver problemas materiales: acceder a alimentos, tener contacto con redes de apoyo de los barrios, información sobre alquileres, posibilidad de salidas, etc.
- Intervenciones individualizadas y puntuales a domicilio en casos de urgencia por carencia, en algunos casos y territorios, de disponibilidad por parte otros servicios responsables.
- Ofrecimiento de cápsulas psicoterapéuticas de autoconocimiento y autosostenimiento emocional.
- Creación de videoclips grupales de apoyo con el eslogan *#quedateencasa*.
- Participación de testigos en primera persona en medios de comunicación autonómicos: TV3, prensa, radios.
- Coordinación y mediación con agentes sociales (policía, servicios sociales, entre otros) de los respectivos territorios para facilitar la convivencia y desarrollo de algunas actividades excepcionales, como son las salidas terapéuticas y cura de huertos (entendida como una actividad propia de los recursos).
- Acompañamiento a las personas en cumplimiento de medidas penales alternativas, así como coordinación y redacción de informes de participación y asistencia para sus respectivos delegados judiciales.

El Club Social ha sido presente en la medida que las personas lo han necesitado, y respetando su tiempo y su demanda. Los espacios de silencio se han convertido en necesarios en algunas personas y esto ha ayudado en busca de su bienestar durante el confinamiento.

A pesar de que muchas de las personas participantes tienen acceso a las tecnologías, algunas personas no han querido acceder a los entornos digitales por diferentes motivos. No obstante, en muchos momentos los grupos de Whatsapp, las videollamadas individuales o en grupo por plataformas virtuales se han convertido en esenciales para mantener un buen estado emocional de los y las usuarias. Hemos observado que, aunque se hacen actividades que agradecen, necesitan más el apoyo del grupo y la ayuda mutua que se dan entre ellos y ellas y con los equipos de los Clubes. Estas plataformas facilitan que compartan y se ayuden, puesto que detectan con rapidez cuando uno/a compañero/a se encuentra en un momento emocional delicado y entre todos/as se apoyan para hacerle frente.

Los y las profesionales del Club estamos bastante atentos a los mensajes de los grupos de Whatsapp para hacer las llamadas individuales que creemos que son necesarias en un momento dado. Ponemos una atención especial en aquellas personas más vulnerables, que viven solas y que no tienen internet, también en los usuarios/as que viven con familiares muy mayores, situación en que se hacen llamadas muy a menudo para averiguar si tienen alguna necesidad.

Los equipos mantenemos reuniones periódicas para estar muy coordinados. En general el equipo de profesionales de los clubes se ha dividido horarios de atención, y reestructurado el horario para poder ofrecer una cobertura más amplia a todo el mundo que permita la conciliación con las obligaciones familiares con las que también nos hemos encontrado estos días.

Esta disponibilidad en el actual estado de confinamiento implica llegar a responder a la elevada demanda de apoyo emocional y afectivo de los y las participantes al equipo de profesionales de los Clubes. Por eso, hemos tenido que poner especial atención a la hora de separar y organizar de manera novedosa la vida íntima y personal y la disposición a atender las demandas personales, grupales y colectivas que las personas participantes nos hacen llegar.

Además de ofrecer la participación en diferentes propuestas para estructurar el tiempo durante el confinamiento con la realización de actividades ya mencionadas, con los seguimientos individuales que realizamos con cada participante mediante llamadas y otros medios, trabajamos otros aspectos como las «actividades básicas e instrumentales de la vida diaria», puesto que muchas de las personas que atendemos pueden presentar alguna dificultad con alguno de estos aspectos, y durante la situación de confinamiento estas dificultades se pueden agravar.

Así pues, hemos acompañado en el mantenimiento de habilidades sociales y hábitos de cura personal que en la relación física se hacen más evidentes y podrían haber menguado durante el confinamiento, como por ejemplo mantener la higiene personal y del hogar, la realización de comidas saludables, el sueño, tener una rutina definida, hacer un mínimo de ejercicio físico, etc.

En algunas entidades gestoras de club social que cuentan con otros servicios, como es el servicio de acompañamiento integral, han ofrecido la posibilidad de realizar atención domiciliaria puntual en situaciones de urgencia. Esta situación, en muchas ocasiones, se ha dado por la carencia de la posibilidad de activar otros servicios de atención a las personas, como es la atención domiciliaria (SAD, PSI, entre otros).

Trabajo de gestión

Por otro lado, desde el Club Social no tenemos que olvidar que se continúa haciendo todo el trabajo de gestión que a menudo queda invisibilizado. Incluso en esta situación, parte de nuestra tarea ha aumentado, para que queden evidencias del trabajo hecho si nos lo reclaman más adelante.

Nos referimos a tareas que tienen que ver con el registro de actividades y gestiones realizadas, registro de contacto con los y las participantes, de seguir definiendo y describiendo sobre las actividades y talleres, elaboración de memorias, reformulación de subvenciones, gestión de las redes sociales, actualización de documentos de club social tales como registro de horarios, calendarios o nuevas

colaboraciones con entidades sociales del territorio para favorecer la cura y el bienestar emocional. A la vez, no hemos dejado de pensar en proyectos futuros que se han evidenciado necesarios a raíz de esta etapa de confinamiento.

No se ha parado el trabajo de coordinación con Servicios Sociales de los territorios, Centros de Salud Mental de Adultos, delegados judiciales referentes de personas en cumplimiento de Medidas Penales Alternativas, Hogares Residencias donde hay personas que vienen al club, entidades de segundo y tercer nivel, equipo de voluntariado, policía local, contactos con administraciones y con otras entidades con las que tenemos relación como empresas de limpieza, casales de barrio, centros cívicos, bibliotecas municipales, equipamientos deportivos, centros educativos donde hacemos actividades de sensibilización, entre otros.

Aparte de las reuniones propias de cada equipo de Club, destacan la importancia de las coordinaciones mantenidas con otros recursos de salud mental, puesto que observamos que cuando la comunicación entre estos diferentes recursos ha sido fluida, se ha notado una mejora en el bienestar de la persona.

Con todo, se han hecho compilaciones de datos para saber la situación personal respecto a sus posibilidades de comunicación en línea tanto en cuanto a internet como en cuanto a instrumentos tecnológicos para tener acceso a él. Además, hemos realizado otras compilaciones de datos para evaluar el estado de cada persona en referencia a la COVID-19, analizando la conciencia de las medidas preventivas, los riesgos en el núcleo familiar, etc.

Se ha continuado participando en los grupos de trabajo municipales y comunitarios de cada territorio para dar continuidad a los proyectos comunes vía telemática.

Se han controlado los presupuestos y las retribuciones a los talleristas externos, así como las gestiones administrativas de contabilidad.

Nos hemos coordinado con las personas talleristas acompañándolas en el proceso de adaptación a las nuevas herramientas tecnológicas para dar continuidad a los talleres ahora no presenciales.

Nos hemos ido formando en riesgos laborales especializados en las medidas a tener en cuenta a la vez de la reapertura presencial del servicio para garantizar una buena seguridad. Así como también hemos planificado la adecuación de los espacios de los Clubes para poder reabrir, con todo lo que esto conlleva: planificación de materiales de seguridad y de higiene, lectura de documentos oficiales para realizar protocolos, contacto con empresas de prevención, etc.

Dificultades

Hemos detectado que, desde la situación de confinamiento, estamos trabajando más. Es muy complicado separar la vida personal y íntima del teletrabajo. Se hace muy difícil conciliar la vida laboral con la familiar y personal. No podemos respetar los horarios del club social debido a la alta demanda de necesidades de las personas que atendemos. Los horarios de forma presencial ya suelen ser flexibles, pero ahora resulta difícil que se pueda acabar la tarea de estar presentes.

Hacer las reuniones y encuentros de forma telemática, no solo con los y las participantes, sino también entre los diferentes equipos de trabajo, está siendo una tarea dura y compleja.

En la mayoría de casos, los medios de los que se dispone para trabajar son los propios y a menudo son insuficientes. Se depende de los ordenadores personales y de las propias redes Wi-Fi de los domicilios, que a menudo no funcionan bien. El uso excesivo de las pantallas provoca molestias relacionadas sobre todo con la visión, los músculos cervicales, estrés, alteraciones del sueño, irritabilidad y un cansancio significativo a raíz de la sobreexposición a estas.

En definitiva, la salud mental de los equipos de los clubes sociales también muestra debilidades, como la de todas las personas. En general los y las profesionales manifestamos un estado de cansancio.

Por otro lado, nos gustaría destacar la gran red digital que hay entre muchos de los y las participantes del club social. Muchas personas no tienen acceso a las nuevas tecnologías y esto dificulta que se pueda mantener un contacto más próximo con videollamadas o, incluso, con el seguimiento de las actividades que se proponen desde los recursos. Estas personas solo mantienen contacto con el núcleo de convivencia, pero en algunos casos no hay ningún otro contacto social, puesto que algunas de estas personas viven solas.

En varias situaciones nos hemos encontrado que no obteníamos respuesta a llamadas y/o mensajes y esto nos hacía activar la coordinación con todos los recursos que rodean a la persona para saber de su situación. En muchos casos esta ha sido muy efectiva, pero desgraciadamente no siempre se ha podido abordar debidamente. En algunas ocasiones, hemos optado por herramientas como aproximaciones presenciales a los domicilios.

Dejando aparte que muchas personas no disponen de acceso a las nuevas tecnologías, también hemos visto que las que sí disponen de estos dispositivos no están muy familiarizadas con ellos, presentando dificultades a la hora de saber utilizarlos. Es por eso, que muchos de los equipos de clubes sociales han tenido que hacer una gran tarea y esfuerzo para diseñar tutoriales y explicarles cómo funcionan, esto también hace que nos replanteemos ofrecer formaciones dentro del espacio de club social para introducirlos en este mundo tecnológico y en este nuevo modelo de comunicación social, tan importante en momentos como este.

Con todo, hay clubes sociales que no han podido ofrecer atención al recurso puesto que la fundación gestora del servicio ha traspasado a profesionales a trabajar a otros recursos como, por ejemplo, servicios residenciales. Este hecho ha dificultado y en algunas ocasiones ha imposibilitado el acompañamiento y la atención de los y las socias del club debido a la falta de profesionales y falta de horas de trabajo. Esta situación pone en evidencia, una vez más, que las líneas estratégicas y la sostenibilidad del recurso no se pueden regir únicamente desde paradigmas y criterios económicos sin tener en cuenta la fragilidad social del momento y la importancia de los vínculos en nuestro trabajo.

Perspectivas de futuro. La desescalada

Nos encontramos a principios de junio y en fase 2 y 3 a la mayoría de territorios, pero sin información oficial clara sobre cómo tiene que ser la posible reapertura de los servicios de Club Social.

En este tiempo se ha evidenciado, como ya hemos ido explicando, que la tarea más importante que ha tenido el servicio de Club Social ha sido la de apoyo entre iguales y promoción de una red social presente en todo momento. La realización continuada de actividades o talleres para ocupar el tiempo ha quedado demostrado que no es lo más importante de este servicio. Esta función de apoyo y vínculo social es la que será necesaria reforzar durante la desescalada y más, pensando, puede ser, en una reformulación del modelo de servicio que se adapte a las necesidades, oportunidades y retos sociales de las personas que participan en él.

Hace tiempo que desde los Clubes Sociales vemos necesaria esta reformulación para que se adapte a los nuevos tiempos y a las nuevas necesidades. Las normativas y los indicadores de calidad que fueron formulados en su momento han quedado obsoletos porque exigen unas prácticas que no se adecúan a los cambios constantes de la realidad social y a los nuevos paradigmas en salud mental. El confinamiento, así como el incremento de encuentros y conectividad de este espacio de intercambio, ha sido una oportunidad para redescubrir la singularidad de cada recurso (según el territorio y la idiosincrasia de cada club) y confirmar que a consecuencia del ritmo acelerado del día a día nos vemos obligadas a priorizar aspectos de gestión por encima de lo que consideramos calidad de la intervención. Como consecuencia, estos requerimientos normativos no dejan espacio para poner en el centro de nuestra tarea el movimiento en primera persona, el apoyo mutuo, el trabajo comunitario, entre otros.

Desde los Clubes iremos adaptando el funcionamiento y la transformación de los servicios según la realidad social y normativa que haya en cada momento, según la evolución de la pandemia. Pero velaremos para no perder aquellos aspectos que consideramos imprescindibles en los clubes como la asistencia voluntaria, la participación comunitaria, y preservar al máximo la autogestión de los espacios. Será necesario continuar trabajando para la reformulación de los espacios de Club, para seguir avanzando y adaptándonos a las realidades y voluntades del colectivo.

No queremos una mayor institucionalización de los servicios de Club, ni una mayor «normalización», sino que se haga visible el trabajo comunitario de apoyo social, emocional y subjetivo que promovemos con las personas participantes, y la que mantuvimos durante el confinamiento.

¿Cómo escoger una herramienta?



Categorías

Diseño

Metodologías

Tecnologías

Tipo

Fichas

¿Qué necesitamos y para qué la queremos utilizar?

A la hora de escoger una herramienta digital para virtualizar, la primera cosa que hay que tener en cuenta es el objetivo principal del uso de esta herramienta. ¿Para qué la necesitamos? ¿Qué tareas queremos desarrollar? Podría ser, por ejemplo, para gestionar toda la información de mi entidad o para poder comunicarme con los miembros de mi entidad de manera ágil, o para trabajar a distancia con los beneficiarios haciendo mentorías, seguimiento, acompañamiento escolar, etc.

¿Qué funcionalidades buscamos?

Una vez que los objetivos estén definidos, se pasan a definir las funcionalidades que buscamos en la herramienta, o sea, qué tendría que poder hacer esta herramienta; por ejemplo, enviar mensajes a grupos, permitir la recogida de datos en campos separados, poder gestionar mensajes con diferentes medios (texto, audio, vídeo), estar disponible fuera de línea, etc. Se recomienda hacer una lista de control de todas estas funcionalidades y relacionarlas con los objetivos que hemos identificado.

Tipología de los dispositivos y conectividad

A la hora de definir las funcionalidades de la herramienta, es muy importante también tener en cuenta la tipología de dispositivos que usarán los beneficiarios y los miembros de la entidad; tenemos que saber con qué dispositivos utilizarán preferiblemente la herramienta. Puede pasar que quizás identifiquemos una herramienta adecuada para las tareas que tenemos que desarrollar pensando en un tipo de dispositivo, por ejemplo, un ordenador, y después resulte que la mayoría de los beneficiarios solo utilizarán el teléfono móvil para usar la herramienta. Del mismo modo, podríamos seleccionar una herramienta que requiere una conexión continua a Internet para funcionar y resulte que los beneficiarios tienen un acceso limitado a la red o disponen de una cantidad muy limitada de datos.

¿Para qué nivel de alfabetización digital?

Otra información importante que tendríamos que poder recoger es el nivel de alfabetización digital de las personas que usarán la herramienta. Una manera sencilla y básica de saberlo es preguntar qué herramientas digitales utilizan en su día a día para gestionar tareas profesionales o personales: si utilizan redes sociales o herramientas de mensajería, si están acostumbradas a hacer compras por internet y con qué dispositivos, si con el móvil, la tableta o con un ordenador. Esta información nos permitirá deducir cuál es el nivel de conocimiento digital de la persona y qué funcionalidades y mecanismos de navegación es capaz de gestionar. De hecho, las aplicaciones de las redes sociales utilizan mecanismos o estándares de navegación que son comunes a otras herramientas. Saber si el beneficiario puede utilizar estos mecanismos nos dará pistas sobre la herramienta que tenemos que seleccionar.

¿Para qué contexto de uso?

Conjuntamente a la información sobre el nivel de alfabetización digital del usuario, tendríamos también de informarnos sobre las circunstancias en las cuales hará uso de la herramienta, su contexto de uso, si lo utilizará en un espacio común con un cierto acompañamiento, si lo hará de forma individual, o si, por ejemplo, lo utilizará en los momentos de desplazamiento al transporte público. Todas estas informaciones, conjuntamente con la definición de los objetivos y de las funcionalidades, nos guiarán en la elección de la herramienta adecuada.

Cómo evaluamos una herramienta



Categorías

Diseño

Metodologías

Tecnologías

Tipo

Fichas

Evaluamos la usabilidad

Una vez identificada una herramienta adecuada para nuestro público y que responda a las necesidades que hemos definido, tendríamos que poder evaluar de alguna manera si genera una experiencia satisfactoria en el usuario y si responde a los niveles de usabilidad (*) y accesibilidad (*) requerits.

La evaluación de la usabilidad de una herramienta digital que sea una página web, un software o una aplicación de móvil es una tarea que normalmente desarrollan profesionales expertos con una serie de métodos, técnicas y principios. Estos métodos se dividen básicamente en dos categorías: los que involucran a los usuarios y los que no los involucran y se basan solo en la aplicación del conocimiento experto.

No siempre es posible acceder a un experto de evaluación y sobre todo en caso de emergencia. En esta guía os proponemos dos formas sencillas de testar la usabilidad de una herramienta. Está claro que no se trata de una solución exhaustiva y si podemos acceder a una evaluación experta, mejor; pero nos ayudará a entender más el comportamiento de los usuarios y las dificultades que puedan encontrar a la hora de usar la herramienta que hemos seleccionado.

Test de guerrilla con usuarios

Preparación

Definición de las tareas

A partir de los objetivos que hemos definido al principio y de las funcionalidades que buscamos en la herramienta, definimos una serie de tareas rápidas y fáciles de hacer como podrían ser: iniciar la aplicación, cerrar la aplicación, compartir un archivo en un grupo, mandar un mensaje privado, adjuntar un archivo, etc.

El número de tareas necesarias depende del tipo y de la complejidad de uso de la herramienta, pero siempre es aconsejable seleccionar aquellas funcionalidades que son esenciales y aquellas que se usarán con más frecuencia, porque el test no resulte muy pesado para la persona que lo realizará. Cinco tareas acostumbran a ser un número adecuado; haremos una lista de las que hemos escogido, con una descripción clara y concisa de la acción que el usuario tiene que realizar durante el test. A partir de esta lista, construiremos un guion para el usuario donde se explica claramente qué tiene que hacer, como por ejemplo:

- inicia la herramienta
- regístrate a la plataforma
- manda un mensaje
- adjunta un archivo al mensaje
- cierra la herramienta

Instrumento para recoger las respuestas

Elaborar una lista de control de los criterios según los cuales cada tarea sea un éxito o no. Una forma simplificada de hacerlo es plantear una puntuación del 1 al 10 sobre la dificultad de realización de la tarea y preguntárselo directamente a la persona que

está haciendo el test; la lista de control tendría que incluir también una parte donde se recogen los aspectos que le han gustado más o menos de las tareas realizadas.

La tabla que encontraréis a continuación es un ejemplo muy simplificado de un instrumento para recoger las respuestas de los usuarios. Es aconsejable adaptarla a las necesidades detectadas, a los objetivos establecidos y a la tipología de las personas con las que haremos el test.

Tarea	Dificultad (1 = fácil; 10 = muy difícil)										Comentarios
Inicia la herramienta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Qué te ha gustado de esta tarea?
											¿Qué no te ha gustado?
Regístrate a la plataforma	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Qué te ha gustado de esta tarea?
											¿Qué no te ha gustado?
Cierra la herramienta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Qué te ha gustado de esta tarea?
											¿Qué no te ha gustado?

Selección de participantes

Seleccionaremos entonces unas seis, siete personas porque hagan el test. La elección de los usuarios tendría que tener en cuenta los perfiles que usarán la herramienta escogida. Obviamente, si se trata de una herramienta que usarán los trabajadores de la entidad, se probará con algún trabajador, si se trata de una herramienta que se usará por parte de los beneficiarios, trataremos de identificar seis o siete personas que presenten las características más representativas del público con el que trabajamos.

Recursos

Necesitaremos un lugar tranquilo, donde se pueda realizar el test sin distracciones o interrupciones. Necesitaremos la herramienta y el dispositivo para realizar la prueba, un ordenador, un móvil o una tableta según la tipología de la herramienta que se tenga que testar.

Tiene que haber una persona que haga de moderador del test, el usuario y, si puede ser, otra persona que pueda actuar de observador. No es aconsejable que haya demasiada gente a la hora de proporcionar el test, porque podría resultar un poco intimidatorio y poner nerviosa a la persona que está realizando el test.

Podemos grabar en vídeo la sesión o, como alternativa, podemos tomar notas.

Realización del test de guerrilla

Convocaremos a las personas presencialmente o virtualmente, y procederemos a la realización del test. Dedicaremos un *slot* de tiempo para cada una.

Antes de empezar el test, nos aseguraremos que el dispositivo que usaremos esté en marcha y en perfecto funcionamiento.

Explicaremos al usuario qué será la dinámica de la prueba, qué tiene que hacer exactamente y aprovecharemos para darle el guion con la lista de tareas.

Detallaremos los objetivos por los cuales se realiza la prueba y los avisaremos que no los proporcionaremos ayuda durante el test.

Trataremos al usuario con amabilidad porque se sienta relajado y cómodo, y dejaremos claro que no lo estamos evaluando a él, sino que estamos evaluando la herramienta.

Es aconsejable no proporcionar información sobre la herramienta, la interfaz o el sistema de navegación. La idea es que el usuario identifique de forma autónoma cómo tiene que realizar la tarea propuesta.

Durante la realización del test, tendremos a mano el instrumento para recoger las respuestas y, si queremos, algún apoyo para tomar notas. Dejaremos que el usuario realice las tareas e iremos recogiendo las respuestas. Mejor hacerlo después de cada tarea porque el recuerdo de la experiencia sea más vívido.

Una vez recogidas las respuestas, agradeceremos a la persona el tiempo y la disponibilidad, y le recordaremos que está dando un servicio muy útil para otras muchas personas.

En el supuesto de que no sea posible involucrar a los beneficiarios o los voluntarios en la evaluación de la herramienta, podemos utilizar métodos de evaluación sin usuarios. Hay muchos, uno de ellos es el método denominado paseo cognitivo (*Cognitive Walkthrough*), donde un grupo de evaluadores lleva a cabo las tareas asumiendo el rol del usuario.

Evaluación con paseo cognitivo

Para realizar una evaluación con este método, antes de empezar es necesario:

- Definir los perfiles de usuario y también el contexto de uso del producto.
- Determinar las tareas que estos usuarios llevarán a cabo; pueden ser las mismas que hemos definido para el test de guerrilla
- Seleccionar un evaluador o, idealmente, un grupo de estos. Pueden ser trabajadores de la entidad, voluntarios o familiares.

A la hora de realizar la evaluación, se siguen los pasos que realizaría el usuario y se toman notas en relación con las dificultades, los elementos que no se entienden, las posibles confusiones, etc.

Una vez realizadas todas las pruebas, se reúnen los resultados de los diferentes evaluadores o de las diferentes evaluaciones y se elabora un documento de la síntesis o de las conclusiones.

En este método un factor clave es identificar los atributos más destacables que caracterizan al usuario que queremos sustituir. Se tendrían que poder encontrar fácilmente entre dos y seis de estos atributos para empezar a trabajar.

Un paseo cognitivo implica ponerse en la piel del usuario, por eso es muy importante tener en cuenta también los sesgos de la persona que hará la evaluación, porque, a veces, ponerse en la piel de alguien no es tan fácil.

Para profundizar

<http://design-toolkit-test.uoc.edu/es/guia/test-con-usuarios/>

<http://design-toolkit-test.uoc.edu/es/tipologia-es/cognitive-walkthrough/>

Accesibilidad

Si vuestra entidad trabaja con colectivos que tienen necesidades especiales a la hora de interactuar con una interfaz o herramienta digital, en la elección también tendréis que tener en cuenta especialmente los criterios de accesibilidad de la herramienta, o sea, el conjunto de características que tiene que incorporar una herramienta digital para que el número más grande de personas posible pueda acceder y usarlo.

En función del público de la entidad, tendréis que priorizar unos criterios u otros, porque no es lo mismo si trabajáis con personas con discapacidad cognitiva, con visión reducida o con sordera. La evaluación de la accesibilidad de webs y herramientas digitales es un proceso complejo que normalmente lo llevan a cabo profesionales. Para averiguar si un producto digital es accesible, hay también recursos con diferentes características y funcionalidades:

- **repositorios** de requerimientos y adecuación a estándares como el [WCAG 2.1](#), que recoge las recomendaciones y los criterios para que un sitio web sea accesible;
- **simuladores** de condicionantes físicos, que permiten simular como un usuario, con una cierta condición física o cognitiva, interactuaría con una herramienta;
- **validadores** de accesibilidades: software que permite averiguar si un producto digital es accesible.

En el blog [usableyaccesible](#), de la experta Olga Carreras, encontraréis una lista junto con otros recursos para determinar el nivel de accesibilidad de una herramienta.

En el supuesto de que vuestra entidad necesite evaluar o hacer una adaptación de herramientas en este sentido, os recomendamos que os dirijáis a profesionales o a entidades que trabajan en este ámbito.

Fundación Prevent
BJ Adaptaciones

¿Cómo virtualizar actividades?



Categorías

Dinamización virtual

Transformación digital

Tipo

Fichas

Virtualizar cualquier práctica socioeducativa es una tarea compleja que presenta una serie de retos que requieren estrategias concretas y específicas. Uno de estos retos es seguramente la transformación de todas aquellas actividades y prácticas que implican, aparte de la presencialidad, el uso del cuerpo y de la manipulación, como es el caso de talleres de creación de artefactos, y la realización de experiencias educativas y formativas donde la materialidad es un elemento clave. En este apartado se presentan pautas metodológicas, herramientas, estrategias e inspiraciones por virtualizar actividades de ocio, actividades formativas y de acompañamiento escolar.

¿Cómo puedo realizar actividades manuales virtualmente?

Virtualizar una acción educativa que tiene un fuerte componente físico y manipulativo no es una tarea sencilla, pero, a través de la combinación de herramientas digitales de creación con objetos físicos y materiales, es posible generar entornos con dinámicas similares a las que se pueden crear en un taller o en un laboratorio. En este sentido, puede ser interesante explorar todas aquellas actividades que permiten conectar de forma creativa el aspecto físico con el digital, dando la posibilidad a los beneficiarios de crear artefactos allá donde se encuentren gracias a unos recursos digitales, unas herramientas de creación y el acompañamiento de una figura dinamizadora.

A la hora de activar estas estrategias será necesario actuar desde diferentes aspectos, para generar entornos ricos con todos los elementos que normalmente configuran una actividad manipulativa de creación, con el añadido del componente de tecnología creativa. Existen diferentes maneras de atender esta necesidad que dependen de la tipología de la entidad, de los recursos disponibles y de la tipología de público. Cada entidad tendría que poder escoger la combinación de estrategias que sea más adecuada según sus conocimientos, los recursos y el público.

En este sentido, se tendrán que trabajar los aspectos que se describen a continuación.

Dar acceso a herramientas y materiales

Unos de los aspectos más atractivos de las actividades de taller y de las enseñanzas prácticas es la posibilidad de trabajar en espacios donde tenemos acceso a una serie de herramientas y materiales de los cuales normalmente no disponemos. Es el caso, por ejemplo, del taller de carpintería, de los talleres de creación, de la cocina o de los espacios de creación en general. Cuando trabajamos en la distancia no podemos contar con este recurso y tenemos que encontrar formas alternativas para generar esta parte de la experiencia. Sugerimos aquí dos estrategias que pueden ser útiles en este sentido, a pesar de que puede haber muchas más:

- **Trabajo con paquetes:** enviar a los beneficiarios las herramientas y los materiales necesarios para llevar a cabo la actividad en formato *kit* o caja de herramientas. Este formato funciona especialmente en el caso de entidades que tienen un público estable y tienen la posibilidad de hacer llegar los materiales al domicilio de los beneficiarios. Obviamente, tiene un coste que depende de la tipología y la

complejidad de las herramientas, pero es muy viable crear un paquete básico con un precio sostenible que nos permita realizar diferentes actividades. Además, el hecho de enviar algo físicamente, como un regalo, puede tener un impacto positivo en el mantenimiento del vínculo con la persona, como una forma de cuidar la relación en la distancia, una manera de hacer llegar la escuela, el esparcimiento, el casal o la ludoteca a su casa.

- **Trabajo con herramientas y materiales reciclados:** pensar las actividades para que se puedan realizar con herramientas y materiales comunes y aprovechar el entorno de la casa como un espacio de taller para realizar exploraciones, para crear narrativas e integrar la creación digital con la manipulación. Esta solución resulta más conveniente económicamente y puede ser adecuada también para entidades que trabajan con un público que acude a las actividades de forma más esporádica. Además, da pie a trabajar temas vinculados con la sostenibilidad, el rediseño y otras prácticas de presentación de los recursos naturales.

Integrar herramientas de tecnología creativa adecuadas

Otro aspecto para tener en cuenta cuando ofrecemos una actividad manipulativa en la distancia es la posibilidad de integrar el uso de aplicaciones de tecnología creativa o creación digital, como pueden ser la fotografía, la animación, la realización de vídeos, relato de marca digital o la creación de instalaciones interactivas y videojuegos.

La integración de estas herramientas con la parte más material de creación permite, por un lado, generar actividades atractivas para los beneficiarios y, por la otra, mejorar la adquisición de competencias tecnológicas y digitales. También permite generar artefactos que, como son digitales, pueden ser fácilmente compartidos en redes, dan visibilidad a la entidad y la posibilidad que los beneficiarios puedan hacer difusión de sus creaciones o disfrutar de los contenidos producidos por otras personas.

El abanico de herramientas que se pueden utilizar es muy amplio, a continuación, tenéis un listado que puede ser útil como punto de partida:

- [Herramientas de diseño](#)
- [Herramientas de vídeo](#)
- Herramientas de animación
- Audio
- Podcast
- Herramientas para presentaciones interactivas:
 - [PicMonkey](#)
 - [Canva](#)
 - [Piktochart](#)
 - [Infogram](#)
 - [Genially](#)
 - [Tiki-Toki](#)
- Entornos de programación:
 - [Scratch](#)
- Interacción:
 - [Makey Makey](#)

- [littleBits](#)
- [BBC micro:bit](#)
- [Arduino](#)
- Herramientas de realidad aumentada:
 - [Metaverse](#)

Elaborar o recoger recursos y tutoriales

Además de los materiales y de las herramientas digitales o analógicas que se necesitan para realizar las actividades, también se necesitarán recursos digitales como vídeos explicativos y tutoriales que proporcionen a los beneficiarios las indicaciones para realizarla. Estos recursos pueden ser generados *ad hoc* por la misma entidad o se pueden aprovechar recursos existentes en la red. Las dos opciones son válidas, la primera permite un diseño más personalizado de la actividad, pero requiere una inversión de tiempo y cierto conocimiento. La segunda, especialmente si se trata de recursos en abierto que pueden ser modificados y adaptados, es más rápida y fomenta la idea de construcción colaborativa del conocimiento. La limitación que presenta es que será limitada en la personalización de la actividad y en la mejora de su calidad. En los dos casos, es recomendable que se haga una compilación de estos contenidos organizados por categorías, de forma que sean fácilmente accesibles y quede clara la función.

[Red Òmnia](#), por ejemplo, ha generado, entre otras cosas, [Talleres Zombies](#), un compendio de recursos para la autoformación de educadores surgido de la iniciativa de dinamizadores de la red durante el confinamiento.

Pensar la dinamización en la distancia

Dinamizar una actividad manipulativa en la distancia no es una tarea sencilla, requiere un diseño claro donde todos los elementos que la componen (materiales, herramientas digitales, tutoriales) se integren y generen un entorno donde los beneficiarios pueden llevar a cabo tareas de creación de forma autónoma o con un acompañamiento parcial.

Para dinamizar la actividad, se recomienda alternar momentos de sincronía y momentos asíncronos, de forma que, una vez presentada la actividad, los beneficiarios puedan tener un espacio/tiempo de trabajo autónomo. No todo el taller tiene que ser en videoconferencia, pero el dinamizador siempre tendría que estar disponible para solucionar dudas y acompañar a los participantes. En este sentido, puede ser muy útil tener abierto durante el taller un canal (podría ser WhatsApp, Telegram, Discord), donde pueda haber esta comunicación. Una posible organización temporal de la actividad es la siguiente:

Presentación inicial (síncrona)

Se presentan los participantes, se dan pautas sobre cómo realizar la actividad y el uso de los materiales y de las herramientas. Se comparten los recursos.

Tiempo de trabajo autónomo (asíncrono)

Se da un tiempo para llevar a cabo el trabajo de forma autónoma, y se deja abierto un canal para la resolución de dudas.

Cierre y puesta en común (síncrona)

Los participantes se vuelven a conectar y comparten los resultados de su trabajo con el grupo. También en esta etapa se pueden llevar a cabo dinámicas participativas para evaluar la actividad.

Sería recomendable también que se fomentara la comunicación con el resto de participantes para la resolución de problemas y dudas, para ir trabajando de forma colaborativa.

Toda la información necesaria para realizar la actividad tendría que estar claramente organizada y disponible (puede ser en un documento o en una página web), para que el dinamizador la pueda compartir con los participantes al principio del taller.

A continuación, proponemos una actividad diseñada por [la Escuela de Nuevas Oportunidades El Llindar](#), para entender mejor como se pueden aplicar las pautas que se han ofrecido en el apartado anterior.

Equipo de arte confinado

El equipo está pensado para diseñar y grabar un vídeo en *stop-motion* a partir de personajes creados por un mismo.

Herramientas y materiales

Tijeras, *cutter*, cinta de pintor, pegamento blanco, lápiz, goma, lápices de colores acuarelables, pinceles de tres medidas, bloque de dibujo, plastilina, herramientas de modelado, rotulador Edding negro, regla, soporte para móvil.

Herramientas digitales

[Stop Motion Studio](#)

Recursos y tutoriales

Los participantes tienen toda la información recogida en una plataforma virtual.

Dinamización y actividades

Es una actividad de varias sesiones, en cada una se trabajará un aspecto de la creación:

- Inventar y redactar una historia, crear los personajes.
- Elaboración del guion.
- Guion animado.
- Diseño y construcción de personajes (modelado).
- Conceptos básicos de iluminación.
- Elaboración de la escenografía.
- Grabación de la *stop-motion*.
- Montaje y edición.
- Presentación y publicación.
- Coevaluación.

Dinamización virtual



Categorías

Comunicación

Dinamización virtual

Diseño

Gestión del cambio

Tecnologías

Transformación digital

Tipo

Guías

Actuando en la distancia

En el momento en que nos planteamos cualquier cambio en la organización con relación a la introducción de medios y tecnologías para sustituir la presencialidad en parte de sus procesos y servicios, especialmente de los educativos, los de apoyo y acompañamiento, se requiere disponer de una visión general de lo que implica trabajar de manera no presencial, es decir, a distancia, conociendo las potencialidades, limitaciones y los requerimientos. Para hacerlo, empezaremos hablando del propio concepto distancia.

La distancia, en este contexto, viene dada principalmente por la diferencia de espacio o de tiempo entre las personas implicadas en cualquier acción que requiera procesos comunicativos. En este caso, ya sea en las tareas habituales entre los trabajadores de la propia organización o con otras entidades, como por lo que hace referencia a la propia dinamización y gestión de cualquier acción social, educativa o de acompañamiento de la organización que hasta el momento se hacía de manera presencial (formaciones de inserción laboral, ayuda para hacer las tareas escolares, acompañamiento a familias en situación de riesgo, etc.). Esto implica todo el personal que está involucrado: educadores, tutores, mentores, formadores, voluntarios, monitores, etc., así como los propios destinatarios de la acción (personas y colectivos a quienes se da servicio).

En un ámbito más complejo, esta distancia también puede ser intelectual (de conocimientos), sociocultural o de acceso a los propios medios.

Así, los medios y la tecnología serían nexos para poner en contacto las partes implicadas que se encuentren en espacios o tiempos diferentes, para permitir la comunicación y la interacción y posibilitar así la acción.

Pero en su uso y su aplicación también se tienen que tener en cuenta las otras distancias mencionadas para acercarlas y no para fomentarlas.

Por lo tanto, para llevar a cabo cualquier acción a distancia se requiere:

- Que todas las partes implicadas puedan tener acceso al medio que las pondrá en contacto y puedan conocer, de manera básica, su funcionamiento, el cual permitirá la comunicación y la interacción para hacer posible la acción.
- Que las personas responsables de la acción conozcan las potencialidades que les puede brindar esta distancia y que esta acontezca una oportunidad. Es decir, la idea es aprovechar lo que se puede generar en estos espacios no presenciales para poder mejorar lo que se hace, repensarlo y transformarlo, y no pensarlo tanto desde un punto de vista de «sustitución». Por ejemplo, esta distancia puede dar la posibilidad de poder trabajar transversalmente otras competencias como la comunicativa o la digital y mejorar las propias prácticas. Y también crear o reaprovechar recursos que se pueden reutilizar en otras acciones.

- Acompañar y orientar en este proceso de cambio.

La distancia en el ámbito educativo

La educación a distancia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo gracias también a la propia evolución tecnológica y de las comunicaciones: desde el aprendizaje por correspondencia con apoyo telefónico hasta la era de Internet y la evolución de la web 2.0, que permite mucha más interactividad y multitud de formatos y herramientas para comunicarnos, interactuar y compartir contenido.

En este sentido, podemos hablar del concepto de aprendizaje en línea. Sangrà [et al.] (2011) lo definen cómo: «una modalidad de enseñanza y aprendizaje que puede representar todo el modelo educativo o una parte, en el cual se aplica, que explota medios y dispositivos electrónicos, para mejorar el acceso, la evolución y la mejora de la calidad de la educación y de la formación».

En cuanto a las modalidades en relación con el aprendizaje en línea en concreto, podemos encontrar la semipresencial o el aprendizaje mixto, donde se combinan momentos de coincidencia en el espacio y el tiempo (presencial), con la virtualidad, ya sea con asincronía, que implica diferente espacio y tiempo, o también en combinación con momentos sincrónicos, sin coincidencia en el espacio pero sí en el tiempo.

La otra modalidad puede ser totalmente virtual o en línea (diferente espacio siempre), que se puede combinar también en el tiempo (momentos sincrónicos y asincrónicos).

En el [enlace siguiente](#) podéis encontrar diferentes ejemplos y casos prácticos sobre la docencia no presencial.

Como se aprecia, en relación con estas diferencias entre tiempos y espacio entre las personas que participan del proceso y que determinan esta distancia, tenemos dos conceptos clave que hay que tener en cuenta, especialmente por la manera como afectan la comunicación:

- **La sincronía:** en la virtualidad, se trata la comunicación simultánea, donde se comparte el mismo tiempo, pero desde espacios diferentes.
Si se habla de presencialidad, la sincronía implica compartir el mismo espacio y el mismo tiempo.
- **La asincronía:** en la virtualidad, la comunicación se realiza en diferido, y los participantes se encuentran en espacios y tiempos diferentes.
En referencia a la presencialidad, se podría dar en el mismo espacio, pero en tiempos diferentes, donde los participantes pueden elegir qué día y qué hora quieren ir al espacio de aprendizaje.

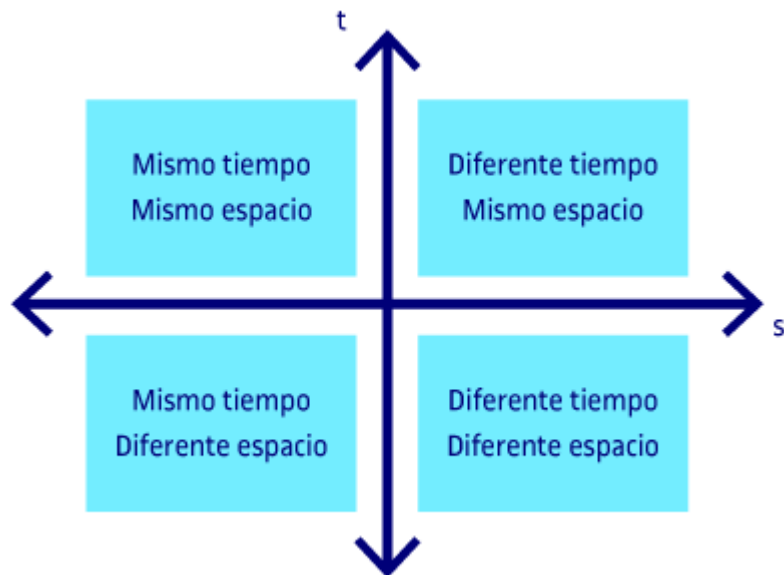


Figura 1. Cuadrantes de Coldeway
Fuente: adaptación de [Wikimedia](#).

En este sentido, la tradición educativa y de intervención social ha sido principalmente presencial y sincrónica (mismo tiempo, mismo espacio), y la mayoría a veces, cuando se piensan acciones educativas o de intervención y acompañamiento a distancia, donde interviene la tecnología, hay una tendencia a emular lo que se hace presencialmente en los entornos virtuales. Esto puede provocar que, en muchas ocasiones, no se aprovechen las potencialidades de los medios desde un punto de vista metodológico a la hora de plantear estas acciones, que inicialmente se entiende que fueron pensadas y diseñadas para hacerse presencialmente, y que se caiga en errores como la sobrecarga de información o un exceso de sincronía, hecho que puede afectar, por ejemplo, la flexibilidad y la adaptación que precisamente posibilita la asincronía.

Entonces, ¿sincronía o asincronía?

En el momento en que nos tenemos que replantear cualquier acción de las que lleva a cabo la organización, habría que considerar, además de la importancia capital del contexto, qué posibilidades y limitaciones implican la sincronía y la asincronía.

Partiendo de este hecho, y dependiendo del tipo de acción, conocer estas implicaciones nos puede ayudar en el diseño, es decir, a la hora de elegir o combinar los medios y las herramientas, así como las metodologías y la dinamización más adecuadas en función de los destinatarios y objetivos de la acción, atendiendo también las posibilidades que tengamos al alcance.

Para poderlo hacer, a continuación, os exponemos un cuadro comparativo con algunos de las principales ventajas y de las limitaciones respecto a la sincronía y la asincronía, puesto que os puede ser útil a la hora de plantear el diseño adaptativo en cuanto a la elección de medios y, en consecuencia, de las metodologías más adecuadas en función de la acción:

Ventajas	Limitaciones	Ejemplos medianos

Sincronía	• Más próxima a la presencialidad. • Es instantánea y dinámica. • Genera más sensación de proximidad. • Independientemente del lugar donde se encuentren los participantes, siempre que dispongan de conexión suficiente. • En el caso de emprender la videoconferencia, posibilita observar una parte del lenguaje no verbal (expresiones faciales, entorno, etc.). • Permite el registro o la grabación y posterior recuperación de las conversaciones o sesiones. • Menos en el caso de las llamadas telefónicas, permite el envío de archivos de cualquier tipo (a pesar de que se tiene que tener en cuenta el tamaño) y la combinación de lenguajes (sonoro-oral, escrito, visual, audiovisual). • El tipo de comunicación que se genera está más cerca de la oralidad. De hecho, las herramientas también están pensadas basándose	• Requiere respuestas inmediatas, por lo tanto, limita la reflexión, y hay más posibilidades de cometer errores en las comunicaciones. • Presenta limitaciones para organizar el contenido que se genera (p. ej., los hilos de WhatsApp o de Telegram). • En el caso de la videoconferencia, requiere muchos datos y una buena conexión. • Dificultades para moderar, especialmente si hay muchas personas conectadas a la vez. • Necesita que los participantes estén conectados en ese mismo momento (coincidencia en el tiempo). Esto le resta flexibilidad. • Requiere unos mínimos conocimientos en TIC (menos en el caso del teléfono convencional).	• Teléfono convencional: llamada. • Con conexión a internet: teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores, a través de: ◦ Chats. ◦ Mensajería instantánea. (Telegram, WhatsApp, Si etc.). ◦ Videoconferencia (Jitsi, Meet, Skype, Zoom, etc.).
------------------	--	---	--

más en la oralidad y en la inmediatez, a pesar de que se puedan enviar mensajes escritos (como en el caso de los chats).

- Permite desarrollar competencias comunicativas, especialmente en directo.
- Se utiliza más en el ámbito informal.

Asincronía

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomenta la capacidad de reflexión y las respuestas meditadas, con más posibilidad de corregir posibles errores antes del envío o la compartición de mensajes. • Permite desarrollar competencias de lectoescritura, así como la capacidad de síntesis y de organización del discurso. • No necesita que las personas estén conectadas en el mismo momento. Por lo tanto, posibilita la flexibilidad, la autonomía y más capacidad para gestionar el tiempo. • No necesita disponer de gran cantidad de datos. • En el supuesto de que los participantes | <ul style="list-style-type: none"> • No es dinámica ni instantánea. Por lo tanto, requiere prestar especial atención a las estrategias de dinamización y de comunicación para trabajar la presencia, la proximidad, la atención y la motivación. • Requiere constancia, esfuerzo e interés por parte del beneficiario. • La persona que conduce la acción no puede observar la comunicación no verbal de los destinatarios. • Menos en el caso del correo postal, requiere unos mínimos conocimientos en TIC. | <ul style="list-style-type: none"> • Correo postal. • Televisión. • Radio. • Con conexión a internet: teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores, a través de: <ul style="list-style-type: none"> ◦ correo electrónico y listas de correo ◦ foros virtuales ◦ redes sociales ◦ blogs, ◦ herramientas de trabajo colaborativo (editores de texto colaborativos wikis, etc.). |
|---|---|---|

no dispongan de dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes, ordenadores o tabletas, hay otras posibilidades como el correo postal, la televisión, la radio, los podcasts, etc.

- Posibilita organizar la información que se genere en carpetas o hilos de conversación, hecho que facilita y agiliza la recuperación.
- Permite el envío de archivos de cualquier tipo, a pesar de que siempre se tiene que tener en cuenta el tamaño.
- Posibilita la combinación de varios lenguajes y formatos (sonoro-oral, escrito, visual, audiovisual). Por lo tanto, puede posibilitar el trabajo transversal de competencias comunicativas en diferentes lenguajes, y más libertad de expresión.
- El tipo de comunicación que se genera está más próximo a la escritura.
- Se utiliza más en el ámbito formal.



Se acostumbra a considerar más adecuado poder combinar tanto la sincronía como la asincronía, aprovechando las potencialidades de cada una, dependiendo de los objetivos de la acción, de los destinatarios y de las posibilidades de las partes implicadas. En cualquier caso, destacamos que se debe evitar el exceso de información y posibilitar la flexibilidad y adaptación que puede aportar esta distancia.

También hay que destacar al respecto que las herramientas y los medios se crean inicialmente con unas funcionalidades para facilitar un tipo de comunicación u otra, pero hay que tener en cuenta que hay determinadas herramientas que, a pesar de considerarse sincrónicas, también permiten la comunicación asíncrona, es decir, se puede recibir un mensaje por la vía de la mensajería instantánea y no estar conectado en aquel preciso momento en el que se recibe. O bien decidir que se contestará el mensaje cuando la persona lo considere adecuado. Estas herramientas incluso permiten la creación de canales (como el caso de Telegram), para comunicarse y compartir entre una o muchas personas, con la posibilidad o no de interactuar.

Aun así, determinadas herramientas, consideradas asíncronas, también pueden acontecer sincrónicas, por ejemplo, recibir un correo electrónico, y responderlo en el momento, y tener una conversación instantánea, porque las dos personas están conectadas en aquel mismo momento y deciden hacerlo así.

Los medios y sus posibilidades

En el cuadro anterior, además de contrastar estos dos tipos de comunicaciones en relación con la distancia espacial o temporal, también hemos podido divisar algunas tecnologías y algunos medios asociados, así como las metodologías y competencias que permiten desarrollar.

En el cuadro se mencionan algunos medios tradicionales que, dependiendo del contexto, os pueden resultar también útiles, como el teléfono o el correo postal.

Por ejemplo, durante el confinamiento, en las escuelas de algunas áreas rurales de España donde no llega internet, o bien la conexión era muy deficiente, se optó por el envío de recursos impresos a los estudiantes (*), con apoyo telefónico. Este sería un ejemplo de cómo los medios elegidos, a pesar de que pueda parecer extraño atendiendo a las diferentes herramientas y los medios tecnológicos disponibles hoy en día, son los que mejor se adaptaban al contexto y a la realidad donde se estaba dando el servicio.

A pesar de que está claro que internet, la expansión de la web 2.0 y la mejora de la conectividad proporcionan un buen abanico de posibilidades, no todo el mundo tiene acceso, o tiene un acceso limitado (*). Por eso sería importante considerar las

diferentes opciones, conocer los atributos de cada medio disponible y las posibilidades de combinación a la hora de elegir esta adaptación.

A partir de aquí, se puede desarrollar la estrategia y la metodología más adecuada para virtualizar la actividad en función de las personas y los colectivos, las potencialidades de los medios y el tipo de comunicación que se requiera.

A continuación, se proponen algunas ventajas e inconvenientes generales en cuanto al uso de internet en el campo de la intervención social o comunitaria, tal y como los plantean Arriazu y Fernández-Pacheco (2013):

Ventajas	Inconvenientes
Flexibilidad, accesibilidad y fluidez en la relación entre el profesional/voluntario y el usuario.	Problemas de acceso y de cobertura técnica por parte del profesional/voluntario o usuario .
Facilidad en el registro y la sistematización de la información recogida a lo largo de todo el proceso de intervención.	Dificultad para establecer condiciones de empatía con el usuario que permitan profundizar en los problemas latentes.
Permite articular un modelo de intervención claro y reflexivo, donde el profesional y el usuario cuenten con un margen temporal más amplio para la explicación del problema y su diagnóstico posterior.	Pérdida de la comunicación no verbal que puede dificultar la comprensión global de los problemas del usuario.
Puede favorecer el anonimato y la confidencialidad del usuario a través de internet.	Necesidad de conocer la normativa legal y jurídica del contexto del usuario si la intervención social se realiza en contextos geográficos diferentes.
Hacia las últimas fases de una intervención, se puede utilizar como vía para deshabituar la relación del usuario con el profesional en la búsqueda de la autonomía integral de la persona.	Puede requerir la necesidad de formación del profesional/voluntario en el uso de este tipo de herramientas.
Se consigue un análisis verbal más exhaustivo, muy valorado en diferentes modelos y enfoques de la intervención social.	

Para personas con problemas auditivos o lingüísticos, que quizás encuentran en la escritura un medio más eficaz para comunicarse (ya sea a través de internet u otros medios).

Fuente: Arriazu & Fernández-Pacheco (2013). «Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria».

Como se observa en este cuadro, el hecho que en la intervención los mentores y los destinatarios estén en tiempos o espacios diferentes es precisamente lo que puede estimular estas mejoras, así como el trabajo de determinadas competencias.

Por ejemplo, en el supuesto de que hayamos de trabajar en una acción de mentoría social con destinatarios que dispongan de dispositivos móviles, pero con una conexión muy limitada o con pocas competencias TIC, comunicativas o lectoescritoras, se puede aprovechar la acción para estimular el trabajo de estas competencias de una manera transversal (el destinatario no se da cuenta de que las está trabajando), utilizando herramientas que supongan un coste bajo de datos (p. ej., herramientas de mensajería instantánea o correo electrónico, evitando, en este caso, la videoconferencia), y con las cuales las personas con quienes trabajáis estén más acostumbradas a utilizar, dando pautas y acompañándolos para hacer este uso y aprovechamiento, y contribuyendo así en el desarrollo integral de la persona. Evidentemente, para hacerlo, se necesita, por un lado, conocer qué sabe y qué uso hace habitualmente el destinatario con su dispositivo y, por la otra, que el mentor disponga de estas competencias y de estos conocimientos para poderlo hacer, y que sea capaz de hacer este acompañamiento de manera adecuada, atendiendo estas cuestiones (*). La clave, pues, está en este acompañamiento y esta dinamización.

Dentro del apartado de «Buenas prácticas» de este Toolkit hay ejemplos diferentes de cómo se han aplicado herramientas, medios y metodologías en varias acciones desarrolladas por entidades del tercer sector durante el confinamiento. Os recomendamos la lectura para ampliar información y ver la aplicación en casos prácticos.

Posibilidades metodológicas en la distancia: limitaciones y potencialidades

Para explorar estas posibilidades, os proponemos una situación inicial a modo de ejemplo para estimular la reflexión:

Cuando asistimos como destinatarios a una sesión presencial (sea del tipo que sea), normalmente estamos sujetos a una serie de condicionantes que limitan la flexibilidad y la adaptabilidad. Como mínimo, podemos observar estos:

- Adaptarnos al día y la hora que nos propongan.
- Desplazarnos hasta el lugar.
- Estar en condiciones óptimas y adecuadas para poder asistir y sacar provecho de la sesión el día y la hora propuestos.

A todo esto, a pesar de que dependerá del carácter de la acción y de cómo el dinamizador o formador conduzca la sesión presencial, tenemos que añadir el tipo de metodología que se utilizará: puede ser que las sesiones sean de carácter más bien expositivo y que, como asistente, nos dediquemos más a escuchar o a tomar apuntes, y no tanto a hacer, con poca participación por parte de los destinatarios. Hay que tener en cuenta que las formaciones presenciales, en la mayoría de casos, son de este tipo, a causa, entre otros aspectos, de las propias limitaciones del tiempo en el cual se concentran las sesiones.

En este sentido, normalmente hay una persona o unas personas que conducen la sesión de manera más bien expositiva. Esto hace que este tipo de experiencias estén más centradas en quienes las conduce y no tanto en quien asiste, y este es el modelo en el cual se ha basado tradicionalmente la educación y la formación.

En cambio, cuando somos destinatarios de formaciones o experiencias a distancia, esto cambia sustancialmente:

- No hay que adaptarse a una hora y un día que nos propongan, sino que se podrá elegir cuándo conectarse.
- No hará falta ningún desplazamiento.
- El destinatario decide cuándo puede o quiere sacar provecho óptimo del tiempo que invierte en la actividad.

Por lo tanto, más flexibilidad y autonomía.

Por eso, en la distancia, este proceso no estará tan centrado en la persona que conduce la sesión (formador, dinamizador o mentor), sino que recaerá principalmente en el destinatario. Esta es una cuestión capital, puesto que, en buena parte de las experiencias formativas a distancia, el esfuerzo que se requiere de los destinatarios es grande, porque no habrá nadie que les explique las cosas en el momento, sino que será necesario interactuar, por un lado, con los recursos que se le pone al alcance, por lo cual habrá que hacer un diseño utilizando los lenguajes más adecuados en función de la acción y de los destinatarios.

Por la otra, también tendrá que interactuar con el formador o incluso con otros compañeros (dependiendo del tipo de acción), para que sea posible el proceso. Y para poderlo hacer de manera óptima, el destinatario se tendrá que organizar el tiempo y acostumbrarse a una nueva manera de aprender. Se necesita pues un importante grado de autoregulación y de responsabilidad por parte del destinatario,

del que quizás todavía no dispone. Por eso la clave está en el acompañamiento y la orientación de la persona que lidere el proceso (mentor, educador, formador, etc.) para conseguirlo. Teniendo en cuenta lo que se comentaba anteriormente respecto al hecho que la tradición educativa no ha sido esta, se necesita siempre un tiempo de aprendizaje y habituación a estas modalidades, para aprender a sacar provecho de estos entornos. Por lo tanto, este es un punto importante que hay que tener en cuenta en el rediseño, en las metodologías y en la dinamización de la acción.

Al mismo tiempo, el formador, dinamizador o mentor también tendrá que cambiar su rol, puesto que dejará de tener todo el protagonismo, y pasará de ser transmisor a ser facilitador o mediador en este proceso. Por lo tanto, lo tendrá que preparar de otro modo, teniendo en cuenta todos estos condicionantes.

Con todo esto podemos decir que la distancia requiere un esfuerzo y una manera diferente de hacer las cosas, a la vez que también brinda la oportunidad de aprender y participar en estos entornos, y así se puede potenciar más la participación, la interacción, la acción y la reflexión.

Desde el punto de vista genérico, a continuación, os proponemos el cuadro siguiente con las características principales de las modalidades presenciales y a distancia principalmente asíncronas, para posibilitar la exploración de las ventajas y de las limitaciones en el planteamiento de metodologías:

	Perfil destinatario	Herramientas y recursos	Rol formador, dinamizador, mentor, etc.
Modelo presencial tradicional	Más bien receptivo o pasivo, puesto que el formador o dinamizador acostumbra a ser la fuente principal de información, basándose en sesiones de aspecto más bien expositivo (a pesar de que dependerá de la estrategia pedagógica).	Tendencia a los materiales imprimidos como fotocopias, libros, apuntes, etc., a pesar de que hoy en día también se pueden facilitar enlaces o recursos electrónicos como webs o vídeos que se puedan encontrar en la red como refuerzo.	Acostumbra a estar en el centro del proceso, y es la fuente principal de información, que tiende a la sesión expositiva y a la transmisión.

-
- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• No necesita disponer de conexión a internet ni de conocimientos tecnológicos para poder seguir (a pesar de que este aspecto cada vez va desapareciendo, porque las competencias TIC empiezan a ser cada vez más indispensables en la sociedad digital actual). | <ul style="list-style-type: none">• Normalmente, son herramientas y recursos con una interactividad nula o muy baja, puesto que normalmente se utilizan para exponer. Las presentaciones o los vídeos acostumbran a ser recursos habituales para exponer los temas como hilo conductor, o para reforzar determinados aspectos. | <ul style="list-style-type: none">• No necesita disponer de conocimientos tecnológicos (a pesar de que este aspecto cada vez va desapareciendo, porque las competencias TIC son cada vez más indispensables en la sociedad digital actual). |
|--|--|---|
-

-
- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Menos flexible y adaptable: necesita disponer de tiempo específico para poderse desplazar y asistir a las sesiones, y que este coincida con el que propone la institución. | <ul style="list-style-type: none">• Como se lleva a cabo en espacios físicos, en principio no se necesitan herramientas de comunicación específicas para comunicarse con el dinamizador o entre los estudiantes, con tendencia a la comunicación oral, a pesar de que puede requerir tecnologías adicionales como proyectores, pantallas, etc. | <ul style="list-style-type: none">• Se basa más en la oralidad. Por lo tanto, dependiendo de estas dotes comunicativas, podrá transmitir o motivar con más o menos habilidad. |
|--|--|---|
-

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Activo y autónomo, de forma que es quien gestiona su propio proceso. Esto implica responsabilidad y compromiso con su proceso, lo sitúa en el centro, y requiere capacidad de organización y de planificación. | <ul style="list-style-type: none">• Normalmente, libros, documentos electrónicos, materiales y recursos en varios tipos de formatos o en combinación. Necesitan un grado de interactividad que permita a los participantes trabajar e interactuar con estos recursos. | <ul style="list-style-type: none">• Su rol cambia más hacia la figura de facilitador, entrenador, intermediario o guía. |
|--|---|---|
-

**Modelo no
presencial
asíncrono**

-
- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Tiende a construir conocimiento, puesto que no acostumbra a haber una persona impartiendo la sesión, hecho que requerirá explorar fuentes diferentes de información o interactuar con el dinamizador o con otros compañeros para hacerlo. | <ul style="list-style-type: none">• Se acostumbra a desarrollar desde un lugar virtual, no físico, y requiere utilizar varias herramientas para facilitar la interacción y la comunicación. | <ul style="list-style-type: none">• Ayuda y guía en el proceso del destinatario. Por lo tanto, resuelve dudas, orienta o asesora. Tendría que evitar el abandono, teniendo en cuenta que el destinatario en línea, a pesar de que puede interactuar con él o con otros compañeros, hacer actividades colaborativas etc. está solo, a diferencia de un entorno presencial, donde hay un grupo coincidente en el tiempo y el espacio. |
|---|---|---|
-
- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Necesitaría disponer de unos conocimientos mínimos tecnológicos, y también tener algún dispositivo electrónico con conexión a internet (teléfono inteligente, tableta u ordenador). | <ul style="list-style-type: none">• Si los materiales están en CC, se permite la reutilización o adecuación, sin necesidad de hacerlos de nuevo, y se facilita la actualización regular. | <ul style="list-style-type: none">• Necesita disponer de conocimientos tecnológicos y conocer y entender las especificidades de los medios y de las herramientas que utiliza para construir o desarrollar el proceso. |
|---|--|---|
-

-
- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acostumbra a ser una persona adulta, que puede tener otras responsabilidades (trabajo, familia, etc.) y que necesita flexibilidad para poder gestionar su tiempo. | <ul style="list-style-type: none"> • En la red se pueden encontrar infinidad de recursos diferentes. | <ul style="list-style-type: none"> • Para poder dinamizar y moderar las interacciones y la comunicación dentro de un entorno virtual, necesita disponer de habilidades comunicativas en lenguajes diferentes y en entornos conectados. |
|---|---|---|
-

Teniendo en cuenta estas características, las metodologías en acciones no presenciales se recomienda que sean:

- Activas y prácticas: el destinatario necesita hacer. Por lo tanto, es importante poner las actividades en el centro del proceso, de forma que se posibilite a los destinatarios experimentar y reflexionar con aquello que se les proponga de manera motivadora, es decir, que pueda despertar su interés. Por eso, hará falta también hacer un diseño adecuado de los recursos y materiales.
- Colaborativas e interactivas: la persona conectada (destinataria) está sola, en el sentido que está alejada físicamente y temporalmente del formador-dinamizador u otros compañeros en el proceso. Por eso, para paliar esta distancia, la interactividad, la participación y la colaboración, tanto entre el formador-dinamizador como con otros compañeros y con los mismos recursos que se proporcionen, pueden contribuir a fomentar la implicación y el compromiso de los destinatarios en esta distancia, así como el sentimiento de pertenencia y la construcción social del conocimiento.
- Transversales: que permitan el trabajo de otras competencias transversales para contribuir al desarrollo integral de la persona, como las digitales, las comunicativas, las lectoescritoras, las mediáticas, como la busca y selección de información, etc.

Aun así, es importante que el formador o dinamizador mantenga la presencia de manera regular, de tal forma que el destinatario se sienta acompañado, a pesar de la distancia. Si esto no se hace, se corre el riesgo que el destinatario abandone.

En el apartado de «Estrategias para la dinamización y tutorización virtual» encontraréis información u orientación sobre cómo hacerlo.

La comunicación en cualquier acción a distancia

Cualquier acción socioeducativa, ya sea presencial o a distancia, requiere estrategias para su dinamización y su tutorización, donde la comunicación es otro proceso clave para conducir estas estrategias y llevar a buen puerto la experiencia.

Este proceso comunicativo coge especial relevancia en la no presencialidad, puesto que buena parte de la información que se recibe de manera presencial estará ausente.

También lo es porque la virtualidad abre un abanico de posibilidades y formatos comunicativos, con sus propias dinámicas, especificidades y potencialidades que pueden posibilitar mejorar o enriquecer estas experiencias.

La comunicación es un proceso complejo. Desde el punto de vista genérico, se entiende como el intercambio de información entre personas u objetos.

Hay diferentes teorías que estudian el fenómeno de la comunicación de manera multidisciplinaria e interdisciplinaria. A pesar de que hay diferentes modelos, principalmente se entiende por proceso comunicativo aquel en el cual hay los elementos siguientes:

- Emisor.
- Receptor.
- Mensaje (contenido).
- Código o lenguaje a través del cual se expresa el mensaje.
- Canal a través del cual se transmite el mensaje.
- Situación o contexto.
- Ruido: posibles interferencias o barreras de diferentes tipos que puedan obstaculizar el entendimiento en la interacción.
- Retroalimentación (respuestas).

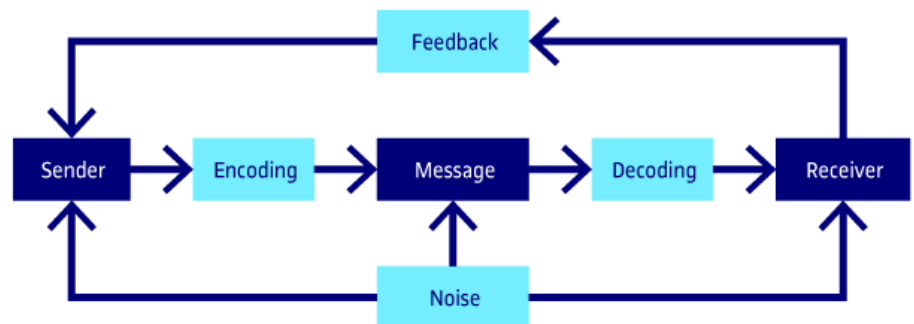


Figura 5

Fuente: adaptación de <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp-content/uploads/sites/4052/2019/04/08194200/CommunicationProcessModel3.jpg>.

Cada elemento es capital para un buen desarrollo de la comunicación, teniendo en cuenta especialmente que mucha información que se puede emitir o recibir presencialmente no estará en entornos no presenciales, como el contacto visual, el gesto o la propia proximidad física. Hay que tener presente que la información que se puede recibir en la presencialidad se considera la más rica, por todos los aspectos que la caracterizan y por la proximidad física, tan necesaria en determinados contextos de acción.

Entonces, como que todo lo que pase en este proceso comunicativo será clave para un desarrollo adecuado de la acción, hace falta que los dinamizadores, formadores o tutores sean las personas que lideren este proceso, considerando todos estos elementos de manera estratégica, y donde todas las partes implicadas se puedan adaptar a esta manera de comunicarse y de relacionarse en la no presencialidad.

Tipos de comunicación

Hay muchas maneras diferentes de clasificar la comunicación, en función de donde se sitúe la perspectiva. Destacamos las siguientes:

- En cuanto a las relaciones espacio-tiempo, tenemos la sincronía y la asincronía. Ya hemos visto en un apartado anterior sus implicaciones, limitaciones y potencialidades en cualquier acción a distancia.
- Respecto al código o tipo de lenguaje utilizado, tenemos:
 - El verbal u oral.
 - La comunicación escrita.
 - El sonoro.
 - El gráfico.
 - El audiovisual.
 - El multimedia (combinación de códigos, habitual a internet)
 - El no verbal: entraría más bien dentro de los entornos presenciales, combinada con la verbal, con elementos importantes como el lenguaje corporal, expresiones faciales, etc., pero que en entornos virtuales tiene menos relevancia por la naturaleza propia de los medios a distancia.
- Según la finalidad, tenemos:
 - La formal, típica de procesos formativos o institucionales.
 - La informal, que es la que se da habitualmente en las relaciones sociales.
- Si nos referimos en concreto a las comunicaciones a distancia, en función del grado de retroalimentación que se posibilite, tenemos la clasificación siguiente:
 - La unidireccional: de uno a muchos, sin posibilidades de retroalimentación (la persona receptora no puede contestar el mensaje). Los medios de comunicación masivos clásicos son un ejemplo, a pesar de que en la actualidad se permite esta retroalimentación a través de otros canales en paralelo, como las redes sociales (p. ej., las etiquetas en Twitter o en el Instagram de diferentes programas televisivos).
 - La bidireccional: de uno a uno, o también de uno a muchos, pero con posibilidad de retroalimentación por parte de los receptores (como el correo electrónico o la mensajería instantánea).
 - La multidireccional: se intercambian los roles de emisor y receptor, en una retroalimentación constante (foros o redes sociales).

Hoy en día, la mayoría de herramientas y canales permiten estos tres tipos de comunicación con relación a la retroalimentación.

Estilos de comunicación

El estilo de comunicación se refiere a la manera como nos comunicamos.

Como todo el mundo se comunica presencialmente, quien más quien menos sabe cuál es su estilo de comunicación, o qué tiene que utilizar en función de la situación, sobre todo cuando nos expresamos oralmente y con el uso del lenguaje no verbal.

Ahora bien, cuando se tienen que liderar procesos de comunicación en entornos no presenciales, y se tiene poca experiencia, tenemos que ir con mucho cuidado de no provocar malentendidos o situaciones no deseadas para hacer un uso inadecuado de los canales o códigos, y ser capaces de generar un clima de confianza que permita desarrollar la acción de manera adecuada. En este sentido, es clave el estilo de comunicación utilizado.

Existen principalmente tres estilos de comunicación clasificados como tales:

- El asertivo: es el recomendado en cualquier tipo de comunicación, especialmente en entornos no presenciales. Se caracteriza por ser transparente y directo en la expresión, y es positivo. Por ejemplo, en comunicaciones escritas, expresiones como: «Me gustaría que...», «Pienso que esto...», «Cómo podemos resolver este tema...», «Qué te parecería si...» ayudan a crear un clima de confianza.
- El pasivo: es el más inhibido, y el que genera más dudas, puesto que la persona, al comunicarse, no se posiciona, y esto es susceptible de confusión. Es importante evitarlo, especialmente si se lideran procesos comunicativos.
- El agresivo: se caracteriza por un tono dominante, con connotaciones de poder. Normalmente, acostumbra a generar tensión. Se tendría que evitar en la medida que sea posible.

En este sentido, al haber más desinhibición en estos entornos, y el hecho de no estar frente a frente, con la pérdida de información que supone, es fácil que se puedan crear malentendidos. Por eso es tan importante elegir con cuidado el uso del lenguaje en estos entornos. Por ejemplo, si se recibe un mensaje hostil por parte de los destinatarios, tenemos que recordar que es muy importante no responder en caliente, y meditar la respuesta con calma. De hecho, este es una de las ventajas de la asincronía.

También podría ser que se haya hecho una interpretación errónea de aquello que nos están comunicando o de aquello que se ha comunicado, ya sea por dificultades expresivas del emisor o por errores o ruido en la recepción del mensaje.

Es muy importante pues mantener una actitud cauta, y aunque pueda resultar un mensaje agresivo o negativo, se tiene que responder siempre en positivo y de manera asertiva.

Estrategias para una comunicación efectiva en los entornos no presenciales

En los entornos no presenciales, seguramente no podremos realizar intercambios orales ni llevar a cabo ningún contacto visual en directo (síncronamente) de una manera tan habitual como sí que es posible hacerlo en los entornos presenciales. Esto quiere decir que, probablemente, nos tendremos que comunicar en diferido (asíncronamente) de manera más continuada, sin comunicación no verbal, prescindiendo de algunos de estos recursos que facilita la presencialidad, hecho que supone una pérdida de información.

Esto quiere decir que nos tenemos que hacer entender en la distancia, a través de un medio o canal, de forma que con nuestra comunicación conseguimos unos determinados objetivos, en función de la acción. Si esto se consigue, querrá decir que hemos logrado una comunicación efectiva.

Para conseguir que esta comunicación sea efectiva, se requieren competencias comunicativas, que en acciones a distancia se resumen en:

- Capacidad de expresión.
- Capacidad de escucha.
- Capacidad de interpretación.

(Chan, 2000).

Todo esto implica conocer las diversas posibilidades que nos brindan los diferentes lenguajes (códigos), a través de los cuales nos podemos comunicar en entornos no presenciales para ser capaces de comunicarnos de la mejor manera posible, tanto para expresarnos cómo para escuchar e interpretar aquello que nos llega. Por eso, como no estamos en una comunicación presencial, la capacidad de escucha y de interpretación estará sujeta a los conocimientos de los lenguajes que se utilicen.

Usos y potencialidades de los lenguajes y formatos

Por un lado, tendremos la comunicación que utilizaremos para dinamizar la acción y comunicarnos regularmente con los destinatarios, y, por otra, la manera de comunicar los contenidos con los que queremos que trabajen, en forma de recursos o materiales de apoyo.

En entornos virtuales se pueden combinar diferentes formatos y lenguajes, hecho que posibilita poder enriquecer todo este proceso, y poderlos utilizar en función de cada contexto, de los destinatarios y de los objetivos de la acción.

A continuación, destacamos algunos de los aspectos más relevantes de cada uno, y algunas recomendaciones de aplicación.

El textual o el escrito

A pesar de que para comunicarnos en entornos no presenciales podemos utilizar varios lenguajes (textual, sonoro, visual, audiovisual), el textual es uno de los más habituales (correos electrónicos, mensajería instantánea, chats, redes sociales, recursos, etc.), puesto que, entre otros aspectos:

- Es conocido y se usa habitualmente, excepto en casos de personas con carencias de alfabetización funcional o con diversidad funcional. En estos casos, no sería lo más adecuado.
- No requiere mucha cantidad de datos.
- Se puede guardar y se puede acceder fácilmente.
- Ayuda al desarrollo de las competencias lectoescritoras y de organización del discurso.
- Se puede utilizar tanto de manera síncrona como asíncrona, con teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores, o incluso por carta o una comunicación similar, en el caso de no disponer de ninguna tecnología digital.

Si decidimos utilizar el lenguaje escrito como principal vía de comunicación, habría que tener presentes los aspectos siguientes como estrategias, a pesar de que, como veremos, muchos se pueden aplicar también en el uso de otros lenguajes, más allá del textual. Veámoslos:

- **Cautela:** a la hora de redactar los mensajes escritos, se recomienda tener mucha cura con el lenguaje utilizado y el uso de las palabras, atendiendo siempre a la diversidad, y evitando, tanto como sea posible, los malentendidos, vigilando con las bromas o los dobles sentidos, puesto que pueden quedar descontextualizados cuando se reciba el mensaje.
En este sentido, los usos lingüísticos se tendrían que adaptar a cada caso, en función del contexto, los destinatarios, los roles y la propia situación comunicativa, según si el carácter es formal o informal.
Un tono neutro y directo es lo más recomendable, a la vez que próximo y distendido para paliar la distancia.
- **Estilo asertivo y positivo:** igual que en los entornos presenciales, es importante utilizar una comunicación asertiva y positiva, con un tono amable y respetuoso, a pesar de los posibles errores que se detecten, a la vez que motivadora, próxima y tranquilizadora, que anime a la interacción y a la participación, en el supuesto de que sea posible.
Aun así, cuando recibimos mensajes, se tendrá que prestar especial atención al tipo de comunicación utilizado por parte de los participantes. Entonces, en el caso de encontrarnos con estilos pasivos o agresivos, es importante saber reconducir la conversación de manera adecuada, tomarnos el tiempo necesario para responder, y no hacerlo nunca en caliente. Hay que recordar que en procesos comunicativos donde las personas no están frente a frente, puede haber más desinhibición, por lo cual es necesario tenerlo en cuenta.
Cuando se lideran procesos comunicativos, se recomienda siempre utilizar un estilo asertivo y positivo.
- **Claridad y organización adecuada del discurso:** se recomienda construir los mensajes a conciencia, de la manera más clara y entendedora posible, con una organización del discurso coherente, evitando, en la medida que se pueda, redactar mensajes excesivamente largos, así como el uso de frases complicadas o recargadas. Tenemos que procurar ser lo más concisos y claros posible.
- Se debe procurar no mezclar muchos temas en un mismo mensaje.
- **Estructurar la información:** habría que estructurar los mensajes de forma que se facilite la lectura, destacando con negrita o subrayado aquello que se quiera resaltar, o usando listas o enumeraciones, y distribuyendo la información de manera adecuada en función de lo que queramos remarcar como importante. Esto es más fácil con el correo electrónico que con las herramientas de mensajería instantánea, que también lo permiten, pero no es tan evidente. Por eso, dependiendo de la complejidad de la acción, puede ser más conveniente utilizar un sistema u otro.
- A pesar de que pueda resultar obvio, tenemos que acordarnos siempre de saludar al comienzo y despedirnos al final de las comunicaciones. En el caso del correo electrónico, también se recomienda firmar los mensajes.
- Hay que redactar los asuntos claros y concisos en el caso del correo electrónico.
- Invertir el tiempo necesario en la elaboración de mensajes: es recomendable no redactar los mensajes con prisas, sino dedicarles el tiempo que requieran en

función de la información que se tenga que transmitir. Se tiene que tener en cuenta que no sabemos el contexto ni la situación personal en la cual se encontrará el receptor cuando lea el mensaje.

También es recomendable leer los mensajes como mínimo dos veces antes de enviarlos.

- En la recepción de mensajes, se tendría que ser capaz de leer atentamente y entre líneas, para averiguar si nos están intentando comunicar algo que quizás no es obvia a través del mensaje escrito, puesto que, muchas veces, los destinatarios no están acostumbrados a este tipo de comunicación, sobre todo dependiente del grado de complejidad de lo que se quiera explicar y de las competencias lectoescritoras del receptor.
- Se recomienda tener paciencia, sobre todo si tanto los emisores como los destinatarios no están habituados a comunicarse de este modo.
Que no os sepa mal tener que reiterar cosas que ya se hayan comunicado en mensajes anteriores, puesto que, en muchas ocasiones, los destinatarios no están acostumbrados a este tipo de comunicación ni a leer con atención, y también pueden tener problemas para recuperar la información.
- A través de los mensajes escritos, es bueno poder ir construyendo una voz y una imagen propias que os identifiquen a través de vuestras comunicaciones. Esto también ayuda a generar confianza con los destinatarios.
- Agilidad en las respuestas: es esencial mantener y respetar una agilidad en la capacidad de respuesta. Es decir, tardar demasiado tiempo a responder un mensaje puede frustrar o molestar la persona que la espera, o incluso ser motivo de pasividad o abandono de la acción. Es recomendable responder en un plazo de 24 o 48 horas como máximo. Este plazo tendría que quedar establecido en algún lugar que puedan consultar los destinatarios.
Si el tiempo de respuesta, por lo que sea, tiene que ser más largo, se recomienda avisar que se ha recibido el mensaje y que se está estudiando la respuesta. Es bueno que la persona que está al otro lado sepa que se le está atendiendo. Esto ayuda a mantener nuestra presencia en la distancia.
- Si se estima necesario, se pueden reforzar los mensajes con elementos gráficos como imágenes o emoticonos. En este último caso, hay que evitar hacer un uso excesivo; se tiene que hacer de manera controlada y justificada.
- Presencia regular: teniendo en cuenta la distancia y la no presencialidad, es importante mantener una presencia, y establecer una regularidad y una constancia a la cual los destinatarios se acostumbren. Se tendría que encontrar el término medio adecuado en función de la acción: en este sentido, no es recomendable enviar muchos mensajes en un mismo día, ni tampoco no enviar ninguno durante demasiados días seguidos. Se tendría que encontrar el equilibrio que la acción requiera, y respetarla.

En cuanto a la creación de recursos de apoyo o materiales, el escrito siempre es un formato recurrente. En estos casos, es recomendable que, si estos recursos son principalmente textuales, vayan acompañados siempre de información gráfica complementaria. La información digital posibilita esta combinación y, además, enriquece la experiencia del usuario.

En estos casos, lo más habitual es ofrecer los recursos en PDF. Así se facilita la descarga, y el destinatario los puede consultar sin necesidad de estar conectado en la red una vez descargados. Este aspecto se tiene que tener en cuenta en el

supuesto de que queramos añadir enlaces para ampliar la información.

En el supuesto de que los destinatarios dispongan de un buen acceso a la red, se pueden usar otros medios, como webs (WordPress, Google Sites, etc.) que, de manera gratuita, permiten incluir todo tipo de información, además de la textual, y es muy fácil y ágil actualizarlos.

En cualquier caso, se tienen que tener siempre en cuenta las posibilidades de conexión de los destinatarios.

El sonoro

Si los destinatarios con los cuales trabajamos tienen problemas de comprensión lectoescritora u otras cuestiones donde el texto pueda acontecer una barrera, también se puede potenciar el uso de mensajes sonoros (con voz, sueños o música) y también la creación de recursos o actividades.

Dependiendo del tipo de acción socioeducativa, más allá de la voz, los sonidos o la música también pueden ser elementos útiles como complemento o recurso para facilitar una determinada comunicación o la expresión de determinadas emociones, que quizás cuestan más de comunicar por escrito u oralmente.

Para el envío de mensajes de voz, hoy en día, diferentes aplicaciones de mensajería instantánea lo posibilitan de manera bastante sencilla, como Telegram o WhatsApp.

Además, una potencialidad importante que hay que tener en cuenta es que hoy en día la mayoría de teléfonos inteligentes o tabletas tienen micrófono o grabadora.

En cuanto a la creación de recursos, también se puede trabajar la grabación y la edición de audio para crear podcasts con aplicaciones de propietario como [Anchor](#) o [Spreaker Studio](#), o con programas de software libre como [Audacity](#).

Una vez creados y editados, los podemos compartir como archivo final de audio a través del canal que queramos. Sería recomendable hacerlo con un formato comprimido, como FLACO u Ogg (abiertos) o de propietario como MP3 o MP4. Estos últimos los pueden leer la mayoría de reproductores de los móviles.

En el supuesto de que los destinatarios no dispongan de ningún dispositivo electrónico ni de posibilidades para conectarse a internet, se puede utilizar la llamada. En este caso, se usarían las mismas estrategias que usamos presencialmente en la locución, como la entonación, con la adecuación del tono de voz a la situación, el volumen de voz adecuado, la inteligibilidad, vigilar los ruidos de fondos, etc.

El visual

Tal y como comentábamos, el uso de recursos visuales puede reforzar los contenidos de determinados mensajes textuales en las comunicaciones. Por ejemplo, los emoticonos están presentes en diferentes sistemas de comunicación para posibilitar el refuerzo en la expresión de emociones de los mensajes con relación a situaciones o estados de ánimo.

En cuanto a los recursos o las actividades, el uso de imágenes como gráficos, fotografías, dibujos, infografías, etc., aparte que también pueden enriquecer o ilustrar aquello que se quiera explicar, también se pueden utilizar para expresar

determinadas emociones o situaciones o para trabajar la autoexpresión y la identidad.

Aun así, si se trabaja con personas con diversidad funcional con niveles cognitivos bajos, es conveniente el uso del lenguaje pictográfico, a través de pictogramas.

En función de los objetivos de la actividad, se puede animar a los destinatarios para que los utilicen, por ejemplo, haciendo alguna fotografía con su teléfono inteligente, en el supuesto de que tengan, o bien creando alguna composición visual. Hoy en día, hay muchas aplicaciones que lo permiten de manera bastante sencilla, como, por ejemplo, [Snapseed](#), [Pixlr](#) o [PicsArt](#) (todas de propietario). De software libre tenemos otras soluciones quizás menos conocidas, pero igual de completas, como [Krita](#), que también permite un abanico de posibilidades interesante para trabajar ilustraciones, o [GIMP](#). Estas últimas solo se pueden trabajar con ordenador.

Para la creación de infografías o presentaciones hay también varias herramientas como [Canva](#), [Visme](#), [Knovio](#), PowerPoint (Microsoft) o las presentaciones de Google, todas de propietario, u otros de libres como [Impress](#) (LibreOffice).

Si se posibilita el uso de fotografías o imágenes no propias que estén en la red (tanto los dinamizadores como los destinatarios), es importante que tengan algún tipo de licencia [Creative Commons \(*\)](#) o sean libres de derechos, si no estaríamos vulnerando los derechos de autor.

El audiovisual

El lenguaje audiovisual también se puede usar de diferentes maneras.

En algunos casos, los videomensajes grabados pueden ayudar a crear más proximidad en entornos no presenciales donde se trabaje principalmente de manera asíncrona. En este caso, se recomienda como máximo dos minutos de duración para facilitar la comprensión y la descarga. Este es un tema importante, especialmente si los destinatarios tienen problemas de acceso o lo tienen muy limitado.

En este sentido, los videomensajes os pueden resultar útiles para facilitar la comprensión de ideas o procedimientos que pueden ser más complejos de entender por escrito.

Este hecho implica aprovechar la potencialidad gráfica y sonora del lenguaje audiovisual para ayudarnos a la hora de crear determinados mensajes para dar indicaciones o para reforzar determinados aspectos. Y podemos conseguir que los mensajes sean de más fácil y ágil recepción que los escritos, sobre todo cuando estos son demasiado largos.

El uso de los videomensajes también puede resultar un recurso adecuado para poder transmitir empatía y comprensión, y, a la vez, mirar de tranquilizar, motivar y animar a los destinatarios, captando su atención y mirando de evitar posibles frustraciones en esta etapa de adaptación.

También se puede utilizar el vídeo para otros objetivos, más allá de los videomensajes, como para la creación de recursos o de determinadas actividades. De hecho, es uno de los formatos preferidos de buena parte de los usuarios en Internet en cuanto al consumo de contenidos, y también en cuanto a su creación.

Los teléfonos inteligentes, además de posibilitar hacer fotos también permiten la grabación y la edición de vídeos.

En el caso de quererlo utilizar, es importante que estos no sean muy largos, para facilitar la descarga.

Si no tenéis experiencia en el uso del vídeo, os facilitamos algunos recursos para hacerlo: [Guía básica de edición de vídeo](#).

En cuanto a las herramientas concretas para poder grabar o editar en vídeo, tenemos [Kdenlive](#), [Flowblade](#) o [OBS Studio](#), de software libre.

En el supuesto de querer utilizar vídeos que no son vuestros, tal y como se ha comentado en el caso de las fotografías, siempre hay que referenciarlos adecuadamente, o bien elegir que estén libres de derechos o con licencias Creative Commons.

En cualquier caso, el hecho de combinar los diferentes códigos según las posibilidades, el tipo de acción y con relación a lo que se tenga que comunicar puede reforzar sustancialmente el proceso comunicativo, en función de si lo requiere o no la acción, y dependiendo también de las características y del contexto de los destinatarios.

La : normas de comportamiento en la red

La etiqueta también es otro elemento importante para conseguir una comunicación efectiva y también forma parte de las estrategias de comunicación en entornos no presenciales.

El concepto hace referencia a las normas de cortesía en cuanto a convivencia y comportamiento en entornos virtuales, especialmente en lugares como foros, redes sociales, correo electrónico, mensajería instantánea, etc.

Incluye buena parte de los aspectos ya mencionados en las recomendaciones del lenguaje escrito, y la mayoría de estas también forman parte de la vida social presencial, pero extrapoladas a entornos de comunicación digitales. Pero hay algunos aspectos que son específicos de los entornos virtuales, y hay que tenerlos en cuenta especialmente. Entre estos destacamos los siguientes:

- Respetar el tiempo y el ancho de banda de las personas. No todo el mundo tiene acceso a la misma cantidad de datos y, por lo tanto, no todo el mundo dispone del mismo tiempo para poder estar conectado. Por eso, hay que ir con cuidado con los archivos muy pesados, con el uso excesivo de videoconferencias o de recursos audiovisuales que se tengan que descargar, puesto que acostumbran a consumir muchos datos.
- Vigilar con el uso de las mayúsculas, puesto que se considera como que el emisor está gritando, y puede dificultar la lectura del mensaje.
- Respetar la privacidad: cuando enviamos correos electrónicos a muchos usuarios, hay que pensar en ponerlos siempre con copia oculta (CCO) y no dejar a la vista los correos de los otros.

Del mismo modo, si se crean grupos de WhatsApp o similares, se tiene que vigilar también la visibilidad de los números de teléfono de los participantes. En este sentido, hay que informar debidamente, y orientar los usuarios que no quieran que el suyo sea visible, dándoles las indicaciones pertinentes.

- No poner públicamente en evidencia los errores. Si los percibimos, hay que comunicarlos de manera asertiva, en positivo y en privado, para ayudar los destinatarios a mejorar sus competencias comunicativas.

Dependiendo del grado de alfabetización digital de los destinatarios, recomendamos siempre hacer referencia a este aspecto, y que los participantes tengan en cuenta todas estas cuestiones, para favorecer una comunicación adecuada y saludable en los entornos virtuales.

Factores que condicionan la comunicación a distancia

Tal y como hemos comentado, cuando hablamos del hecho comunicativo en entornos no presenciales donde intervienen tecnologías, las posibilidades de comunicación toman una dimensión más compleja debido a varios factores que la condicionan. Entre estos hay que destacar los siguientes:

- Factores tecnológicos: hacen referencia a las posibilidades del medio, de los canales y de los formatos que se usen para hacer posible el proceso comunicativo, así como del uso que se haga dependiendo del tipo de acción (educativa, formativa, mentoría, acompañamiento, apoyo, etc.) y de sus objetivos.
- Factores psicosociales: cómo se atienen en la no presencialidad las características, la cultura, los conocimientos y el contexto de los destinatarios.
- Factores lingüísticos: depende de la competencia comunicativa de los implicados en el proceso comunicativo y del conocimiento de la lengua.
- Factores emocionales: de qué manera se tienen en cuenta y se tratan las emociones en los procesos comunicativos a través de medios no presenciales.
- **Factores tecnológicos:**

En cuanto a los primeros, además de la sincronía y la asincronía, hay también otras variables que entran en juego y que condicionan el acto comunicativo. Así, atendiendo al medio, las hemos adaptado en el cuadro siguiente a partir de la propuesta de Herring (2007):

Factores tecnológicos

Variables	Posibilidades del medio/canal
Sincronía/asincronía	La coincidencia o no en el tiempo (podéis consultar la tabla que tenéis en el apartado correspondiente a «Sincronía y asincronía»).

Transmisión	En qué grado el medio permite la retroalimentación: • Unidireccional: el emisor envía información al receptor, sin que este pueda responder. Es decir, no hay posibilidad de interacción. Se entiende más bien como transmisión de información. Por ejemplo, el Canal Salud disponible en Telegram de la Generalitat de Cataluña. • Bidireccional: el emisor envía información al receptor y este puede responder el mensaje: capacidad de retroalimentación. Por ejemplo, cualquier conversación en un chat, mensajería instantánea, el correo electrónico o la videoconferencia. • Multidireccional: se da entre varias personas, donde los roles de emisor y receptor se combinan, en una retroalimentación continua. Por ejemplo, un foro de debate o las redes sociales.
Persistencia o registro de los mensajes	Poder o no recuperar los mensajes, tanto los enviados como los recibos. Por ejemplo, una videoconferencia, si no se graba expresamente, no se guarda de manera automática, mientras que las conversaciones de la mensajería instantánea o los hilos de correo electrónico se guardan automáticamente, y se pueden borrar cuando se quiera.
Medida de los mensajes	Puede tener más o menos limitaciones, en función del canal elegido y del tipo de formato del mensaje: por ejemplo, el textual y sonoro es más ligero que el audiovisual, que pesa más. El peso de los archivos está bastante limitado en determinadas aplicaciones (p. ej., a través del correo electrónico no se pueden adjuntar archivos que pesen más de 25 MB).
Formatos o códigos de comunicación (lenguajes) que permite el canal	• Textual. • Sonoro. • Visual. • Audiovisual. • Multimedia con las combinaciones que se permitan entre ellos.
Anonimato	Se permite o no que la persona esté en la comunicación como anónima.

Privacidad	• Solo público. • Público y privado. • Solo privado. Esta cuestión ha ido evolucionando con el tiempo y, hoy en día, buena parte de las aplicaciones permiten hacer ajustes.
Citación	Posibilidad de poder citar o no mensajes textualmente.
Notificaciones	Poder o no hacer alusiones a usuarios en concreto, especialmente en conversaciones donde participan varias personas. Por ejemplo, las aplicaciones de mensajería instantánea lo permiten. También las herramientas de trabajo colaborativo como Google Drive, mientras que el correo electrónico todavía no.
Filtros	Capacidad del medio para poder filtrar información o usuarios no deseados.
Orden y formato de los mensajes	Si se permite organizar los mensajes por temáticas o bien cronológicamente, o bien si se permiten añadir títulos a los mensajes en función del tema y otros aspectos con relación a la estructura.

Fuente: Herring, S. (2007). *A Faceted Classification Scheme for Computer-Mediated Discourse*.

Es capital también tener en cuenta estos condicionantes técnicos a la hora de elegir o combinar los medios, las herramientas y los canales en el momento de hacer el diseño de cualquier adaptación, puesto que, en buena parte, determinan lo que se podrá hacer y lo que no, las metodologías que pueden posibilitar y los requerimientos o los conocimientos de los destinatarios en función de los objetivos que se pretenden conseguir con la acción.

Orientaciones generales en cuanto al contexto con la integración de factores psicosociales, lingüísticos y emocionales

Conociendo pues las posibilidades del medio y los canales usados, así como los lenguajes, habrá que integrar también los otros factores mencionados que intervienen en cualquier proceso comunicativo. Esto va íntimamente relacionado con el análisis de los destinatarios con los cuales se trabaje, en el sentido de poder integrar correctamente estos factores que pueden condicionar la comunicación, como el nivel educativo, la edad, la cultura, el uso y el conocimiento de la lengua, el uso y el conocimiento de las TIC, etc., al contexto de cada persona.

A continuación, se dan algunas recomendaciones generales al respecto:

- Conocer con antelación los conocimientos previos TIC y de competencias digitales:

Es capital saber los conocimientos previos que puedan tener respecto al medio y las tecnologías que se usen, tanto los dinamizadores, tutores, voluntarios o trabajadores de la entidad, como los destinatarios de la acción. Para saberlo, se puede facilitar un test sencillo de autodiagnóstico para averiguar qué saben, cuáles son las posibilidades de conexión y qué dispositivos y herramientas usan normalmente (en el supuesto de que tengan). Esto puede ser de gran ayuda a la hora de replantear una experiencia que resulte el máximo de confortable por las partes implicadas en la acción, y facilitar así la comunicación.

Por ejemplo, es fácil encontrar personas que no hayan tenido nunca contacto con un ordenador, pero, en cambio, utilicen de manera habitual el móvil con los datos muy limitados, quizás solo servicios de mensajería instantánea como WhatsApp, y sin casi experiencia con el correo electrónico. Se puede utilizar esta información en el rediseño de la acción y extraer las potencialidades y limitaciones de la herramienta, en función del tipo de acción y sus objetivos. Por ejemplo, ¿qué me permite la herramienta respecto a los objetivos de la acción? ¿Qué limitaciones tiene? Si las personas con las que trabajamos ya están habituadas a unos usos y a unas herramientas (es decir, entienden su funcionamiento básico), es mucho mejor aprovecharlo que no intentar que utilicen herramientas nuevas, dependiendo de estos conocimientos, a pesar de que nos puedan ir mejor. Entonces, en función de los niveles, si se quiere y se ve viable, con una buena preparación por parte de los dinamizadores, también se pueden trabajar transversalmente competencias digitales y comunicativas, y animar los destinatarios a empezar a utilizar otros servicios a los cuales quizás no están acostumbrados, siempre que se haga un acompañamiento y una orientación esmerados para no angustiarlos, y se facilite toda la información necesaria.

Con relación a esto, dependiendo de los países de origen y del nivel educativo de las partes implicadas en la acción, hay otro factor relacionado, y es el desconocimiento del inglés. Cuando se trabaja con tecnologías e internet esto puede causar una cierta angustia o desmotivación entre las personas que hacen un uso muy limitado de la tecnología, puesto que mucha terminología y muchas aplicaciones están en este idioma, y les puede causar desorientación no saber qué quiere decir un término que han sentido o leído. Es importante tenerlo en cuenta y facilitar, si existe, la palabra con nuestro idioma. En el supuesto de que no exista, hay que facilitar al menos el significado. Dependiendo del grado de conocimientos TIC, también puede ir bien facilitar un vocabulario de terminología digital, como una pequeña guía o glosario, con los nombres de los principales conceptos relacionados con la tecnología digital, puesto que, en muchas ocasiones, les suenan las palabras o las siglas, pero no tienen

claros los conceptos. Por ejemplo: hardware, software, *settings*, *boots*, *bluetooth*, GPS, *cloud*, USB, NFC, contraseña, *sign in*, *sign out*, *log in*, *log out*, *net*, *Wi-Fi*, *hacker*, *big data*, *blockchain*, etc. Esto los puede ayudar a ir interpretando, entendiendo y organizando los conceptos con los cuales se irán relacionando.

- Diversidad cultural

A la hora de trabajar un proceso comunicativo donde intervienen tecnologías, tal y como se hace presencialmente, es importante prestar atención en este aspecto cuando trabajamos con personas provenientes de diferentes culturas. En este sentido, recomendamos tener en cuenta el código gráfico de las interfaces: cosas que quizás nos pueden resultar obvias, pueden ser difíciles de entender para una persona de otra cultura con poca relación con la tecnología. Por ejemplo, buena parte de la tecnología que conocemos está diseñada desde un punto de vista anglosajón y unificado: por ejemplo, leer de izquierda a derecha para nosotros es natural, pero no lo es para una persona de cultura semítica. Igualmente puede pasar con símbolos, códigos de colores que quizás nos resultan obvios, pero que pueden acontecer incomprensibles para otra cultura, o todavía peor, puede ser que signifiquen algo totalmente diferente.

- Diversidad funcional

Muchos servicios y software que se utilizan habitualmente no prevén la adaptabilidad ni la usabilidad de las personas con diversidad funcional, sea cual sea. Por eso, y en función de los casos, hay que analizar las herramientas, los servicios, los recursos, etc. que se usarán para analizar si cumplen los criterios de adaptabilidad. Os recomendamos la lectura de este recurso, donde se explicitan muchas de estas problemáticas y soluciones para facilitar este acceso: *Usable Accesible. Introducción a la accesibilidad digital* (Olga Carreras, 2020).

En este sentido, también os recomendamos que conozcáis la iniciativa [WAI](#), donde se explican estos criterios y se facilitan herramientas para poderlos analizar. Para poder aplicar esta normativa de una manera sencilla, os facilitamos este recurso, por si os puede ser de utilidad: *Accesibilidad Web. WCAG 2.1 de forma sencilla* (Revilla Muñoz, Olga; Carreras Montoto, 2018).

Por otro lado, también hay entidades como [BJ Adaptaciones](#) que se dedican a asesorar y facilitar recursos en este sentido, o *m4Social*, que desde su línea de acción, *Factory*, participan en iniciativas de cocreación entre las entidades y los profesionales TIC para posibilitar el desarrollo de soluciones tecnológicas que puedan dar respuesta a estas cuestiones.

También os recomendamos consultar el apartado de este Toolkit «Cómo escoger una herramienta» para ampliar este apartado, y el apartado de «Buenas prácticas», en concreto la tarea de adaptación que ha realizado la Fundación ASPACE, que trabaja en el ámbito de la parálisis cerebral.

Recomendaciones finales para la dinamización

En apartados anteriores se han facilitado algunos conceptos y algunas estrategias para conseguir desarrollar una comunicación efectiva en cualquier tipo de acción socioeducativa, teniendo en cuenta los principales elementos y factores que entran

en juego, y que se tendrían que integrar tanto en el rediseño de la acción como en su puesta en práctica.

A continuación, a manera de resumen de todo lo que se ha expuesto en este apartado, se presentan las recomendaciones principales para desarrollar una dinamización adecuada en entornos no presenciales atendiendo al proceso de comunicación:

- Hace falta que las partes implicadas en el proceso (tanto los dinamizadores como los participantes o destinatarios) compartan y conozcan unas pautas o normas de funcionamiento que estén recogidas en algún lugar (puede ser un documento, una infografía, un vídeo, etc.), donde estén claros los procedimientos de comunicación que hay que seguir, y donde todo el mundo tenga claro cómo se tiene que comunicar y a través de qué canales.
- Sed ágiles en las respuestas. Esto no quiere decir responder de manera apresurada, pero es importante establecer un tiempo límite que conozcan tanto el emisor como el receptor. Esto tendría que estar recogido en el procedimiento.
- Mantened una presencia regular y constante, pero sin dominar, en función del que requiera la acción, a pesar de que os encontráis en entornos no presenciales. No hacerlo es un riesgo por el abandono de la acción o bien por un seguimiento inadecuado o irregular por parte de los destinatarios.
- Usad siempre un estilo de comunicación asertivo y positivo.
- Mirad de tener cura de la afectividad y la empatía en los contenidos de los mensajes, puesto que pueden influir en la motivación y en el establecimiento de vínculos con los destinatarios, especialmente cuando se tiene que trabajar a distancia.
- Aplicad todos los recursos posibles que os permita vuestra competencia comunicativa, tanto en la emisión como en la recepción de mensajes, es decir, desde el punto de vista expresivo, de escucha y de interpretación, atendiendo a la especificidad del canal o medio y del código.
- Id con cuidado con lo que comunicáis, con un uso adecuado del lenguaje y hacéis entender, sea cual sea el código.
- Tened en cuenta los factores psicosociales y emocionales en vuestras comunicaciones con los destinatarios, y usad los lenguajes y los códigos más adecuados para facilitar el seguimiento, el acompañamiento y la orientación.
- Tenéis que ser muy pacientes y tener muy presente que seguramente habrá errores, especialmente si tanto los emisores como los destinatarios no están habituados a comunicarse de este modo, sobre todo en el supuesto de que tengan pocas competencias TIC o comunicativas. En este sentido, es capital orientarlos, acompañarlos y facilitarles la tarea para evitar que esto acontezca una barrera, y plantearlo como una oportunidad para aprender y contribuir al desarrollo integral de la persona.
- Toda la información que se genere y las interacciones pueden quedar recogidas a través de estas comunicaciones, hecho que no pasa en los entornos presenciales. Os recomendamos que esto lo aprovechéis en beneficio de la acción.

El Llindar



Tipo

Buenas prácticas

Fichas

Más allá de la conectividad, el vínculo

Síntesis de la entrevista con Begonya Gasch (directora general) y Cristina Gómez (directora de formación) de la Fundación El Llindar, Escuela de Segunda Oportunidad de Cornellà de Llobregat.

El Llindar es una Escuela de Segunda Oportunidad que impulsa actuaciones educativas y profesionalizadoras, de educación activa e inclusiva, para chicos y chicas de entre 12 y 25 años. Son jóvenes que, por su situación personal, familiar o de fracaso escolar, se encuentran excluidos del sistema educativo y social.

Su acción se basa en la ampliación de los recorridos formativos y su personalización, alternando la formación y el trabajo de calidad y cualificado, integrada por la orientación y el acompañamiento en la transición de los jóvenes a la vida adulta, busca el regreso en el sistema educativo reglado y la mejora de la empleabilidad para acceder con unas condiciones mejores al mercado laboral.

Durante todo el tiempo de la emergencia sanitaria, se ha mantenido el seguimiento con los adolescentes para no interrumpir el proceso educativo. Acompañar y sostener cada adolescente en esta situación de incertidumbre y de angustia es importante, con la reinversión de nuevas fórmulas para estar cerca a pesar de estar lejos.

Al final, el objetivo no es otro que mantener el vínculo con los jóvenes, y que puedan avanzar en su plan de trabajo individual.

Hemos colaborado para transmitir que El Llindar es una escuela que sigue VIVA, y que SEGUIMOS trabajando para estar presentes, acompañando con confort y estima cada uno de nuestros alumnos, apoyando y dando fuerza para resistir con coraje este momento difícil y extraño.

Acompañamiento de jóvenes

El educador de referencia de cada adolescente contacta diariamente con los adolescentes, ya sea con medios de mensajería instantánea (WhatsApp) cómo con llamadas telefónicas. **El objetivo es mantener y cuidar el vínculo.** No podemos olvidar que hablamos de adolescentes con una fragilidad emocional, personal y familiar grande. Los tendremos que acompañar para que puedan soportar estos días con todo lo que vaya surgiendo.

A la vez, también hemos implementado espacios grupales desde diferentes vías, para tener contacto y espacio para poder generar dinámicas que favorezcan no perder el contacto como grupo y el sentimiento de pertenencia. En este caso, se depende mucho de los medios de cada grupo de jóvenes. No todo el mundo tiene un buen acceso a internet y, por lo tanto, la conexión a través de plataformas como Skype o Hangouts no siempre es posible.

También hemos intentado mantener, más allá del espacio educativo, un lugar de acompañamiento más lúdico y, entre otros, hemos implementado la plataforma educativa Jitsi Meet, que usamos de espacio de patio o recreo.

Estamos trabajando con las familias, intentando dar continuidad al trabajo coordinado con sus hijos tanto en el ámbito educativo como de apoyo a los que están sufriendo las consecuencias laborales debidas a la emergencia sanitaria.

Plan formativo

El equipo docente ha adaptado o está elaborando **materiales formativos**, para que los adolescentes puedan seguir los contenidos de su formación. Esta propuesta se aplica a todos los talleres que se imparten en la escuela, las competencias transversales y básicas. Los contenidos son los previstos por estos días, tanto de competencias básicas y transversales, como tecnicoprofesionales (en la medida en que se pueda).

Los contenidos se trabajan a través de diferentes formatos: fichas de ejercicios, formularios en línea, vídeos, etc. Todos van acompañados de explicaciones y los alumnos tienen contacto directo con el docente. También se usan otras herramientas digitales como Google Classroom en línea, se hacen videollamadas, grabaciones de vídeo, etc.

Teniendo en cuenta la carencia de conectividad y de mediadores de muchos de nuestros alumnos, hemos adaptado temarios porque todo el mundo pueda tener la posibilidad de mantenerse conectado con el aprendizaje, individualizando al máximo los aprendizajes y respetando ritmos, niveles y situaciones personales en las cuales se encuentran. Durante la Semana Santa también se ha mantenido el contacto para acompañarlos y ofrecerles **retos lúdicos** para ayudarlos a soportar estos días tan complejos para todos.

Cada semana, el equipo docente hace llegar telemáticamente el trabajo que se tiene que hacer, con las pautas que hay que seguir y una temporalidad para entregarla. Para la entrega, se han habilitado diferentes canales, principalmente el correo electrónico y la mensajería instantánea (WhatsApp). Las herramientas digitales que se están estudiando también pueden servir para establecer canales de comunicación alternativos. El objetivo final es que todos tengan la opción de recibir y entregar el trabajo por el canal que puedan.

Por otro lado, el equipo docente registra el seguimiento de la evolución de cada joven a través de un archivo compartido, disponible a la aplicación Drive de Google, que servirá para poder continuar el proceso educativo de los alumnos.

La segunda evaluación se pudo hacer sin problema, puesto que ya estaban hechas las juntas antes de empezar el confinamiento. **Nuestro objetivo no es avanzar temario, sino mantener el contacto con nuestros alumnos acompañando y trabajando la transición de etapa para los que finalizan.**

Espacio de trabajo de equipo

En la línea de trabajo de equipo que realizamos en El Llindar de manera ordinaria, hemos creído necesario mantener estos espacios, reinventar la manera de hacerlos y construir nuevos enfoques.

Creemos que es uno de los pilares de El Llindar que orienta en un momento de provisionalidad, de incertidumbre y que trabaja sobre cómo mantener el lazo (el vínculo con los alumnos) manteniendo la insistencia sin derivar en exigencia.

Hemos generado tres espacios que han sido el nexo de trabajo entre los diferentes equipos, usando herramientas como la videoconferencia para poder estar presentes:

- **Espacio de trabajo de coordinación:** en el que hemos trabajado, de manera intensiva, dos aspectos fundamentales importantes para trabajar con nuestros equipos:
 - Regulación del tiempo: acercamiento desde la **calma**, aproximación diferente a la dimensión del tiempo, huyendo de la urgencia y de la prisa.
 - La transmisión: aceptar las diferentes vivencias y percepciones de los otros. Que no sea un obstáculo para continuar trabajando, teniendo en cuenta que siempre hay cosas que se pierden cuando no hay la presencia y que hay un punto de soledad que tenemos que poder asimilar.
- **Seguimos:** espacio en el cual hemos continuado trazando la orientación del trabajo con nuestros alumnos y que hemos trabajado desde dos vertientes:
 - **El seguimiento y el acompañamiento individual de los alumnos:** hemos podido hablar de los casos de los diferentes alumnos del aula Taller y de las situaciones que nos preocupan, para poder generar estrategias de trabajo y poder **seguir**, teniendo en cuenta la dimensión del tiempo y trabajando en la línea de *empujar-insistiendo sin exigir*, y manteniendo la vinculación con cada cual de manera artesanal.
 - **El seguimiento educativo:** analizar las actividades que se están realizando y enviándolas a los alumnos, buscando mejoras y la individualización para cada alumno, adaptándonos a las nuevas situaciones y aprovechar este nuevo tiempo como una oportunidad para innovar y reinventarnos.

Este espacio lo hemos organizado dos veces a la semana con una duración de una hora y media.

- **Triangulaciones:** hemos ofrecido un espacio individual para los profesionales, a demanda, con el objetivo de poder hablar de las dificultades y de los interrogantes que ha generado la nueva situación a la que nos enfrentamos, bajo la mirada educativa y de la salud emocional. También se ha podido trabajar la complicidad educativa en la práctica docente, a demanda de los profesionales.

Hemos podido ofrecer dos espacios semanales de una hora cada uno.

También hemos acabado el trimestre con dos **espacios de análisis, reflexión e introspección**, acompañados por dos profesionales a través de la mirada de la salud emocional, que se han concretado en los espacios siguientes:

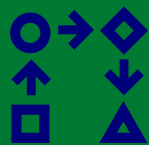
- **Cierre con el equipo de coordinación:** donde hemos podido hablar de cómo hemos vivido este tiempo y cómo afrontamos el futuro más próximo, reflexionando sobre la función de la coordinación, como motor alternativo del equipo educativo y para continuar trabajando la transmisión.
- **Construcción de casos:** se plantea un espacio de final de trimestre para valorar los efectos de los casos que se han construido a lo largo del trimestre y a los

cuales sacamos conclusiones que nos ayudan a continuar andando y construyendo:

- Nos permite tener una mirada conjunta y poder trabajar estrategias conjuntas.
- La CC nos ayuda a cambiar nuestra posición como profesionales ante el caso, y construir una lógica conjunta.
- Nos permite ABRIR caminos.

Para profundizar en esta experiencia, os podéis descargar [Más allá de la conectividad, el vínculo](#), elaborado por la Fundación El Llindar.

El plan de transformación



Categorías

Diseño

Gestión del cambio

Transformación digital

Tipo

Guías

Introducción

Las entidades del tercer sector ya trabajáis en el diseño de proyectos y actividades de manera habitual. Por lo tanto, no repetiremos en este apartado procedimientos que a ciencia cierta ya conocéis, domináis y aplicáis en vuestra práctica diaria.

A continuación, pues, solo hemos intentado aportar algunas pautas en cuanto al rediseño aplicado a la situación de adaptación de vuestra actividad en entornos no presenciales, destacando aquellos aspectos que, atendiendo a nuestra experiencia, se tendrían que tener en cuenta para que este rediseño sea el máximo de efectivo posible.

Análisis de la situación y del contexto

Antes de todo, como en el diseño de cualquier acción, es indispensable hacer un análisis de la situación, puesto que esto nos permitirá definir o ajustar la manera más óptima de proceder.

En el supuesto de que todavía no se haya hecho, es muy recomendable y necesario hacer un examen cuidadoso y realista de todo aquello que se haya hecho hasta el momento respecto a las adaptaciones al contexto digital, para evaluar la efectividad. Este hecho posibilitará detectar qué está funcionando y qué no, a la vez que también nos dará pistas aproximadas sobre cuál es el grado de madurez tecnológica de la entidad, para tener claro dónde y cómo se tendrían que focalizar los esfuerzos y los recursos a partir de ahora.

Dependiente de este grado, habrá entidades más «entrenadas» que ya hagan un uso bastante intensivo de las TIC en buena parte de sus procesos y que ahora estén en la situación de reforzar o mejorar determinados aspectos, mientras que otros puede ser que solo hagan un uso más bien anecdótico y que su actividad se fundamente más en la presencialidad, hecho que requerirá algo más de esfuerzo en todo este proceso.

Toda esta información tendría que quedar muy recogida y organizada, de forma que permita disponer de una radiografía rápida de la situación que ayude a la organización a situarse y establecer las prioridades.

Así pues, se plantea hacer este análisis desde dos vertientes:

- Examinar aquello que ya se ha hecho para evaluar la efectividad y poder detectar dónde se tendrían que focalizar las posibles mejoras.
- Concretar qué se tendría que llevar a cabo en un futuro inmediato teniendo en cuenta lo que ya se ha hecho, y anticiparnos, en la medida que podamos, a las posibles resistencias con las cuales nos podemos encontrar para poderlas evitar o, al menos, minimizar.

Una manera de hacer este análisis es utilizar una matriz **DAFO (*)**, donde podáis recoger las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, con relación a estas adaptaciones.

Las debilidades y las fortalezas se refieren a factores internos de la organización, y las amenazas y las oportunidades a factores externos.

Análisis DAFO

	Positivos para lograr el objetivo	Negativos para lograr el objetivo
Origen interno (atributos de la empresa)	Fortalezas	Debilidades
Origen externo (atributos del ambiente)	Oportunidades	Amenazas

Figura 6

Después, si queremos acotar mejor el análisis a partir del DAFO, se pueden usar unos cuadros como los que os mostramos a continuación (o similares), donde se expliciten, por un lado, las adaptaciones ya realizadas y, por la otra, las que se hayan pensado llevar a cabo a raíz del DAFO, teniendo en cuenta las ventajas y los problemas detectados, para poder discernir qué se requiere.

En este caso, os recomendamos que en los cuadros se diferencie la actividad interna de la entidad (procesos propios del funcionamiento interno de la organización) de la actividad externa (servicios y atención que ofrece la entidad).

¿Qué se ha hecho?

¿Qué se tendría que hacer a partir de ahora?

Adaptaciones pendientes que se tendrían que llevar a cabo	Ventajas, aspectos positivos, mejoras que anticipamos	Dificultades o problemas que anticipamos	Aspectos técnicos o infraestructurales: posibles herramientas, dispositivos, conexión, etc.	Necesidad y carencia para llevarlas a cabo
Actividad interna			.	
...				
Actividad externa	...			

También se pueden usar otras técnicas colaborativas, dependiendo de cómo trabaje la organización, como la del *brainwriting* (*) que posibilite que las personas implicadas de la organización puedan poner por escrito, de manera colaborativa, cuáles son los problemas principales con los que se han encontrado y por qué creen que se ha producido este problema, así como las posibles soluciones que se podrían aplicar.

A partir de aquí, la idea sería organizarlos en categorías para identificar las relaciones, de forma que se pueda elaborar un cuadro final compartido o similar con todos estos aspectos recogidos categorizados, y después analizarlo, para tomar decisiones y adoptar las soluciones.

Aun así, esta misma técnica también se puede utilizar para las futuras adaptaciones que os planteéis llevar a cabo en un futuro.

En este análisis de contexto, si decidimos usar herramientas y medios digitales, es también imprescindible conocer el grado de conocimiento al respecto, tanto de los destinatarios como de las personas que tengan que liderar la acción.

En este sentido, es muy recomendable obtener *a priori* esta información, para que las soluciones que decidamos usar sean factibles y adecuadas. Se puede hacer a través de cuestionarios, test de autodiagnóstico o breves entrevistas para averiguar si disponen de algún dispositivo digital, cómo acceden a Internet, cuáles son las posibilidades de conexión, cuáles son los usos más habituales que hacen con la tecnología, qué herramientas utilizan habitualmente, etc.

Dependiendo de estos resultados, podremos tomar las decisiones más adecuadas.

Qué necesitamos y de qué recursos disponemos

A partir de este primer análisis, ya se puede discernir y organizar todo lo que disponemos y lo que necesitamos para poder seguir trabajando en esta adaptación digital.

Por supuesto, estas necesidades o carencias detectadas para llevar a cabo estas adaptaciones pueden ser de diferente tipo: económicas, de recursos (técnicas, de infraestructura, software específico, dispositivos, etc.), formativas (necesidad de conocimientos, de asesoramiento...), etc., ya sea internamente, de la propia organización, o bien de las personas o de los colectivos con los cuales trabajamos.

En este sentido, es indispensable que las diferenciamos y las tengamos muy identificadas y categorizadas, para poder plantear la estrategia pertinente.

A partir de aquí, hay que evaluarlas desde un punto de vista lo más realista posible, atendiendo a las prioridades y al contexto, considerando especialmente lo que realmente se detecte como necesidad, puesto que no lo podremos hacer todo de golpe.

Os recomendamos, pues, establecer un orden de prioridad de las acciones de transformación que se llevarán a cabo. Esto ayudará a plantear la posterior planificación y su puesta en marcha.

Es importante no perder nunca de vista que cada acción tiene sus objetivos, y estos tienen que estar muy definidos, puesto que el diseño perseguirá el logro.

Una vez ya se concreten estas necesidades, se tendrá que tener en cuenta qué coste tienen y ver la viabilidad. En este sentido, se tiene constancia que, a raíz de la crisis de la COVID-19, uno de los principales problemas que afronta el tercer sector es la bajada de ingresos en cuanto a su financiación, especialmente la que recibían por parte de empresas, particulares o de la Administración.

Además, en muchos casos se han tenido que hacer unos ERTOS y, a la vez, las entidades han visto que se incrementaban el número de usuarios.

Es por eso que, en la medida que sea posible, la colaboración entre entidades puede acontecer un elemento fundamental. En este sentido, sería recomendable averiguar si otras entidades pueden echarnos una mano con estas necesidades. Hacer red, sumar esfuerzos o compartirlos puede ser una manera muy efectiva de hacer frente a estas adaptaciones y reducir costes, especialmente en tiempos de crisis. Además, las TIC pueden aportar ventajas en estos procesos de colaboración.

De este modo, no siempre hay que reinventar la rueda e invertir recursos si quizás ya hay algo hecho por parte de alguna entidad que se haya encontrado en la misma situación. Y también a la inversa: si hemos desarrollado algún recurso o alguna estrategia para ayudar a nuestros usuarios en el uso de alguna determinada herramienta o servicio, también lo podríamos compartir, por si puede ser de ayuda a otros.

En referencia a esto, durante la situación de emergencia generada por la COVID-19, encontramos diferentes iniciativas que han sumado esfuerzos compartiendo el máximo de recursos posibles para fomentar la ayuda

mutua entre entidades, para poder hacer frente a estas necesidades y carencias, y también las de los ciudadanos. Por ejemplo, [esta compilación de recursos TIC](#) que se está llevando a cabo desde la Red Òmnia, o [estos talleres](#) dirigidos a los dinamizadores. En el apartado de Hagamos Red, dentro de la Guía Gestión del Cambio de este Toolkit, podéis ampliar esta información, donde encontraréis más orientaciones para facilitaros el trabajo colaborativo entre entidades y poder compartir recursos y conocimientos.

Así, una vez tomadas las decisiones de las adaptaciones que se llevarán a cabo, podéis plantear una reunión (virtual o presencial, en función de cómo lo permitan las circunstancias), donde estén presentes las personas implicadas de la organización que se verán afectadas por las adaptaciones, de forma que ayude a la sensibilización y se les facilite un acompañamiento. De este modo, se pueden paliar o minimizar posibles resistencias. Y, si se estima necesario, también se puede ofrecer una formación o una sesión de apoyo para orientar o bien facilitar recursos, para que las personas que lo tienen que llevar a cabo sientan que reciben apoyo en este proceso.

Más tarde, cuando esta adaptación se lleve a la práctica, será necesario también hacer un acompañamiento y seguimiento de esta adaptación.

¿Qué, quién y cuándo lo hacemos? Planificación

Cuando ya tengamos todas estas necesidades identificadas y analizadas bajo criterios de viabilidad, atendiendo especialmente al contexto y a los recursos disponibles, es momento de ponernos manos a la obra con el diseño de esta adaptación, haciendo una planificación donde se indiquen las diferentes acciones necesarias para hacer las adaptaciones, con las tareas requeridas asociadas para cada una, para darle forma, así como la distribución, tanto de las personas que se pueden encargar de ello como de la temporización que se prevé.

Se recomienda dar prioridad a aquellas adaptaciones que se hayan evaluado como más urgentes y viables en el tiempo en cuanto a la virtualización, adoptando un punto de vista el máximo de realista posible.

Para trabajar en esta planificación existen diferentes herramientas. Quizás la organización ya trabaja de manera habitual con alguna herramienta concreta para llevar a cabo las planificaciones de los proyectos y de las acciones. En cualquier caso, ofrecemos algunas ideas, por si pueden ser útiles.

Además de las conocidas hojas de cálculo, hay también otras herramientas como los [diagramas de Gantt \(*\)](#) que permiten organizar y gestionar de manera bastante ágil la evolución del trabajo de una manera muy gráfica. Hay herramientas de software libre como [Planner](#) o [GanttProject](#) u otros de propietario y en línea como [Instagantt](#).

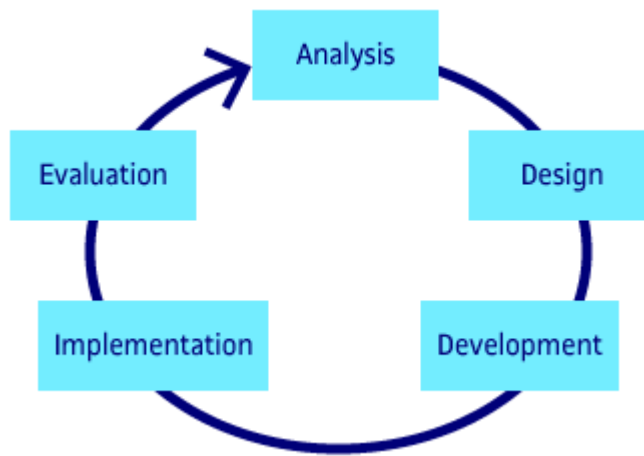


Figura 8

Fuente: adaptación de <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp-content/uploads/sites/4056/2019/07/05215515/ADDIEModel-1024x770.png>.

Entonces, a partir del análisis y la orden de prioridad de las acciones, para trabajar en este diseño haría falta:

- Fijar los objetivos para cada acción y las competencias asociadas (en el caso de acciones educativas o formativas).
- Requerimientos de los participantes.
- Descripción de la actividad y la temporización, así como de los contenidos (en el caso de acciones educativas o formativas) y de la metodología.
- Elegir los medios y las herramientas que se usarán para el proceso, así como la dinamización.
- Escoger los recursos y materiales de apoyo (en caso necesario) y la creación y distribución.
- Evaluar la acción: en este sentido, se recomienda hacerla de manera continuada, y no solo al finalizar la acción. Es decir, se tendrían que prever acciones de evaluación continuada durante la misma implementación de la adaptación, para poder hacer los ajustes que haga falta en caso necesario.

Evaluémoslo y mejorémoslo

No es recomendable dejar la evaluación para el final, sino que se considera más adecuado ir haciendo un seguimiento de la acción que nos permita hacer los ajustes necesarios durante la misma implementación, sobre todo cuando se pone en marcha una nueva experiencia o una adaptación. En este sentido, se puede ir haciendo una evaluación de seguimiento, por ejemplo, una semana o dos después de que se haya iniciado la acción, y que se pueda ir haciendo de manera regular.

Al acabar, como es habitual, hay que hacer también una evaluación de cierre, que nos permita recoger información de una manera más global sobre cómo ha funcionado todo.

Para hacerlo, lo más habitual es usar cuestionarios, tanto con los destinatarios como con las personas que dinamicen la acción.

Dependiendo del tipo de acción, de las herramientas y de los medios disponibles, pueden ser en línea o impresos. Los primeros permiten un análisis mucho más ágil, puesto que posibilitan gráficos y resúmenes automatizados de las respuestas. Actualmente, hay diferentes soluciones gratuitas de propietario tan conocidas como los formularios de Google o de Microsoft, y también otras soluciones de software libre menos conocidas, pero eficaces y seguras como [LiberaForms](#), [LimeSurvey](#) o [Framaforms](#) (proyecto Framasoft).

Dependiendo de esta adaptación y del tipo de información que queramos obtener, lo que sí que tendríamos que poder averiguar es si se están cumpliendo los objetivos, y saber qué aspectos están funcionando y qué no.

Entonces, para obtener información útil, es importante formular las preguntas de manera clara y concisa, combinando, si se considera necesario, preguntas cerradas y abiertas.

En el supuesto de que se necesite información detallada, puede ser conveniente hacer preguntas abiertas, donde los destinatarios se puedan expresar con más libertad, hecho que permitirá recoger información de manera más cuidadosa y real, con el inconveniente que estas respuestas necesitan más tiempo de análisis que no las preguntas cerradas.



Tipo

Buenas prácticas

Fichas

Categorías

Diversidad funcional

Atención personalizada

Síntesis de la entrevista con Paul Mussach, director TIC de la Fundación Aspace; Carlos Varela, fisioterapeuta y responsable de los centros de rehabilitación Numancia y Marc Aureli; Eli Narváez, coordinadora de actividades diurnas y psicopedagógicas de la Residencia y del Centro de Día de Montjuic (entrevista realizada el 7/10/2020).

Durante este primer esfuerzo de adaptación del trabajo a dinámicas en línea, ¿qué actividades habéis realizado, con qué herramientas y cómo se han aplicado?

– **Paul:** Nosotros básicamente trabajamos desde el punto de vista informático para dar posibilidades de videoconferencia y de acceso remoto a nuestros profesionales. Antes de la COVID-19, había una docena de profesionales que podía acceder remotamente a nuestros sistemas.

Activamos una VPN, repartimos equipos (portátiles a 50 personas). Al resto de gente, les activamos un acceso a la aplicación principal de historia clínica, para poder acceder desde casa, desde cualquier dispositivo externo.

Un mes después de empezar el confinamiento, tuvimos activo un servidor de videoconferencias propio, por temas de protección de datos y tipos de servicios que ofrecemos. Lo hicimos con Jitsi, y lo montamos en un servidor propio, que refinamos para acabar de adaptarlo a lo que necesitábamos.

– **Carles:**

Las necesidades que nosotros teníamos como profesionales eran: por un lado, trabajar con los familiares y con los usuarios de manera visual, que nos pudieran ver (esto se solucionó rápidamente con la videoconferencia), y, por la otra, como nosotros hacemos un seguimiento semanal de los usuarios, necesitábamos acceder a la historia clínica, no solo para escribir el curso evolutivo, lo que se había trabajado y cómo se había trabajado, sino también porque había usuarios que habían empezado hacía poco las intervenciones y necesitábamos información extra de los compañeros, como los médicos. Rápidamente se hizo este acceso, fuimos los primeros servicios que nos pusimos en marcha con hacer estas videoconferencias, hasta el punto de hacer grupos. En este sentido, el Jitsi nos fue muy bien para poder dar salida a muchas actividades que estábamos haciendo en grupo y no veíamos al principio como podríamos atender durante el confinamiento.

En cuanto a la programación, las familias están acostumbradas a recibir correos electrónicos y mensajes de las notificaciones de programación. Era necesario que desde el área de admisiones pudieran administrar la programación de las visitas, y sobre todo que recibieran esta información las familias, porque, claro, durante el confinamiento hemos tenido familias de todo tipo, las que han estado todas en casa, otras donde hay profesionales de la sanidad y los niños iban un poco cambiando de casa del mismo núcleo familiar... Era importante que se recibiera esta notificación de la programación.

– **Eli:** Cuando llegó el confinamiento, las personas de la residencia continuaron aquí, y se tuvieron que cerrar los tres centros ocupacionales.

Las personas de la residencia continuaron la actividad presencial, y se tuvo que montar todo un sistema de actividad telemática para las personas de los centros ocupacionales.

En primer lugar, hicimos un contacto previo con todas las familias para ver si tenían acceso, cuenta de correo electrónico, y saber qué respuesta tendrían en el caso de ponerlo en marcha, y vimos que la respuesta sería buena.

Después, se crearon sesiones, horarios y grupos, a través del Jitsi, y se enviaron los enlaces a todas las familias.

Primero, usamos el Jitsi general y, después, ya el que se instaló a nuestro servidor, por todo el tema de la protección de datos.

En cuanto al tipo de actividades, hicimos de deporte con los técnicos de deporte, de musicoterapia, de teatro, etc. Todo tipo de actividades en línea, que se complementaban con un envío por correo electrónico de una actividad complementaria.

Una vez por semana, creamos una guía de actividades dividida por áreas, en formato pdf; la colgábamos en el web, también la enviábamos por WhatsApp y por correo electrónico a todas las familias y lo enlazábamos a todos los Facebook de cada centro, de forma que de una manera u otra llegara a la persona.

También hacíamos vídeos para cada servicio, que se han hecho llegar a todas las familias a través de los mismos canales.

También hemos trabajado con llamadas telefónicas. Una vez por semana, la trabajadora social de cada centro ha llamado a todas las familias.

Aspectos positivos

– **Eli:** Hace tiempo que había una demanda de las familias y los usuarios para poder continuar el trabajo que se hacía en el centro a casa. Entonces, a raíz de esta situación, hemos visto que esto tiene mucho potencial, puesto que hemos trabajado en una batería de recursos que hemos puesto a disposición de las familias y de los usuarios, y a partir de aquí, hemos podido poner en marcha un proyecto en el que estamos trabajando para tener un entorno virtual donde haya toda una compilación de recursos para personas adultas con parálisis cerebral. Y, sobre todo, porque nos podemos volver a encontrar en un confinamiento, y, de este modo, podremos dar continuidad a la persona. Si una persona, cuando está en casa, le apetece hacer ejercicios de cálculo, puede tener una plataforma donde entre y sea muy intuitiva y fácil de usar, y, así, pueda continuar trabajando.

– **Carles:** La experiencia ha sido muy positiva, hasta el punto que ahora, que hemos vuelto a hacer toda la actividad prácticamente normalizada, hay muchas familias que nos siguen pidiendo este tipo de actividad.

Desde hace muchos años, se está trabajando con el acceso en la tecnología por parte de los usuarios. Tenemos usuarios que acceden al ordenador con la mirada, otras con pulsadores, otros con ratón de bola.

Esto es un trabajo que estamos haciendo desde hace muchos años y esto nos ha facilitado de afrontar mejor esta situación. Si no hubieran tenido hecho este trabajo previo de acceso al ordenador, probablemente todo sería muy guiado por el acompañante y el usuario no hubiera podido hacer nada.

Hay familias con las cuales solo hacemos videoconferencias. Otros, que ya son pocos adultos, que tienen muchas dificultades para desplazarse, y demandan mucho este tipo de visita, y otras familias con las cuales hacemos un combinado: no presencial, principalmente a través de videoconferencia, y presencial, más de revisión, puesto que nuestra actividad así lo requiere.

Hemos evolucionado mucho: para la rehabilitación hemos introducido otra plataforma, que no solo nos permite hacer la videoconferencia, sino que también nos permite enviar determinadas actividades terapéuticas que tienen que hacer en casa con las reacciones de la persona, para saber si ha tenido problemas con un determinado ejercicio, por ejemplo, sobre el protocolo en concreto. Esto ha posibilitado poder atender un número más grande de personas.

A los profesionales que trabajamos, nos ha ayudado mucho la introducción de estas tecnologías, por ejemplo, para las reuniones. Antes, hacíamos muchas presenciales, teniendo en cuenta que somos varios centros por diferentes lugares de Barcelona, y esto implicaba un gasto de tiempo y de transporte. Gracias a la videoconferencia, estamos limitando las reuniones a la hora puntual que toca, esto nos ha posibilitado poder programar más personas que las que hacíamos antes del confinamiento. Por lo tanto, un beneficio para los usuarios y para nosotros.

Valoramos mucho la accesibilidad, porque nosotros, los profesionales de los centros de rehabilitación, tenemos un horario, y los adultos que atendemos están trabajando, y los niños están en escuelas ordinarias y los padres o tutores también están trabajando, y, en este sentido, nos ha ayudado mucho el hecho de limitar la hora del tratamiento. Nos hemos podido flexibilizar más sin hacer estos desplazamientos y todo lo que implican. Esto lo hemos notado mucho porque nosotros tenemos una lista de espera importante y tenemos que ir atendiendo muchas personas que, por los horarios, no les va bien venir presencialmente; de este modo, hemos podido hacer esta primera atención.

Limitaciones

– **Carles:** Se necesita un tiempo, pero el manejo se aprende rápido, y se trata de una plataforma muy intuitiva.

Algunas familias tenían problemas de acceso a internet o bien con los dispositivos para poder funcionar con la plataforma. No han sido muchos.

En estos casos, si no se podía hacer la videoconferencia, nos quedaba el teléfono y hacíamos la supervisión telefónica.

Igualmente, hay cosas que continúan requiriendo la presencialidad.

– **Eli:** El usuario necesita normalmente una ayuda para poder acceder a internet. Entonces, esto limita su intimidad, su autonomía. La tecnología hoy en día no es para todo el mundo.

Nosotros solo nos hemos encontrado con una familia que no se podía conectar a internet. Esta familia recibía los recursos y las actividades para ir tirando y también la llamada de la trabajadora social.

Los padres, en buena parte de los casos, son mayores, y nos hemos encontrado con una persona con dificultades (por la parálisis), acompañada de otra persona también con dificultades en cuanto al uso de la tecnología, porque no están acostumbrados a utilizarla. En este sentido, ha habido algunos casos donde ha sido más difícil: entender qué es un enlace, como moverse por el aula, etc. Pero con el acompañamiento lo hemos ido solucionando.

– **Carles:** Sobre todo, en los centros donde los usuarios son niños, entre 4 y 16 años, están acompañados con el familiar o tutor, y el tipo de adulto que tenemos tiene un nivel cognitivo bastante alto, están trabajando, y tienen un perfil diferente de los que trabaja Eli.

– **Eli:** En los momentos de acompañamiento porque había dificultades con el uso de la tecnología, hemos hecho principalmente un acompañamiento técnico. Si había problemas, nos conectábamos por teléfono, y les decíamos: tienes que hacer esto... tienes que clicar allá... Lo hemos hecho así, tipo servicio técnico.

La manera de presentar la información tiene que ser muy clara. Cosas que he pensado que funcionarían. Ahora cuando nos planteamos este entorno virtual tenemos claro que tiene que ser muy, muy fácil, que la persona pueda poner en marcha el ordenador y encontrarse con un entorno muy sencillo y fácil, teniendo muy presente quién lo usará.

– **Carles:** Por correo electrónico y llamada, sí, pero en algunos momentos, entre los profesionales, tuvimos una cierta desazón por el tema de la llamada, teníamos el problema de con qué teléfono llamábamos, puesto que, si era desde el personal, las familias tendrían nuestro teléfono, y se tenía que poner el número en privado. Pero claro, si los llamabas así, como no salía el número, muchas familias ya no lo cogían por este motivo. Los compañeros de admisiones, que trabajaban presencialmente, entonces les hacíamos llegar un correo electrónico de los usuarios en concreto que no nos cogían el teléfono, y ellos los podían llamar desde el centro y se les comentaba que era la fundación quién los estaba llamando. Esto en los casos con usuarios con dificultades con el correo electrónico. Con la llamada les facilitábamos el acceso.

Retos

– **Carles:** Cuando programamos tecnología, entendemos que todo el mundo sabe leer, y entre nuestros usuarios hay quienes no pueden hacerlo porque su evolución no se lo ha permitido, y se necesita otro tipo de lenguaje. Adaptar el lenguaje pictográficamente es un reto de futuro, especialmente si queremos que nuestros usuarios puedan interaccionar más con nuestras plataformas, además de adaptar este acceso, que sea fácil e intuitivo, y también desde el punto de vista visual y de lenguaje, que sea el adecuado, que es lo que se está trabajando con ellos.

– **Eli:** También destacar que nuestros usuarios son personas que normalmente muestran un interés por la tecnología, por la informática, y nos encontramos que no les podemos dar respuesta. Y además es un estímulo que les refuerza mucho la

atención, les gusta.

– **Paul:** Desde el punto de vista informático, las herramientas de videoconferencia, que son todas muy iguales, sencillas, es cierto que, aparte del Jitsi, también hemos usado el Microsoft Teams, pero es una plataforma que ha ido evolucionando durante el confinamiento y de un día para otro te van cambiando cosas, entonces, para personas que no están habituadas o que pueden tener más dificultades para aprender cosas nuevas, esto puede ser también una dificultad.

Otra herramienta, en casos muy puntuales de profesionales nuestros que quizás no se podían llevar el PC a casa porque era fijo, y tenían todo lo necesario allí instalado para poderlo usar, hemos usado una aplicación llamada AnyDesk, de control remoto, gratuita, y ¿por qué no se podría pensar que esta misma aplicación también se puede usar para dar un apoyo remoto o informático más directo a determinados usuarios que pueden estar en casa y que tenemos de manera más continuada? Podría ser una herramienta muy interesante.



Tipo

Buenas prácticas

Fichas

Categorías

Mujeres

Adaptación en línea de procesos formativos de inserción laboral

Entrevista a Txus Pedrosa. Fundación SURT. Coordinadora del programa DIMO (ABITS, Ayuntamiento de Barcelona). Entrevista realizada el 05/10/2020.

Durante este primer esfuerzo de adaptación del trabajo a dinámicas en línea, ¿qué actividades has realizado?

Cuando empezó el confinamiento, primero atendimos muchas cosas de necesidades básicas y asistenciales. El programa DIMO en el cual trabajo, dirigido a trabajadoras sexuales, es un proyecto de atención y de abordaje integral, y tienen que tener otras cosas también atendidas para poder hacer todo el proceso de inserción. Se trabajan temas de relaciones personales, de salud, de relaciones, de toma de decisiones, de derechos, etc.

Durante el confinamiento, como no podían ejercer, no tenían esta entrada de dinero. Teniendo en cuenta que tienen una economía de subsistencia, de necesidades básicas (la habitación, la comida del día, cargar el teléfono, etc.) dada la situación, se tenían que abordar estas cuestiones primero. Tenían el miedo de la salud, la familia, presión para pagar el alquiler y sin dinero, esto en la mayoría de los casos. Trabajamos temas de vivienda, las chicas que vivían en los clubes, que querían echarlas y se tuvo que intervenir, etc.

Tuvimos que identificar también todos los recursos, los servicios y cómo acceder: comedores, cómo asistir a los Servicios Sociales, sobre todo aquellas que no podían contactar con su trabajadora social y organizarlo. También tuvimos que atender situaciones de crisis, de ansiedad, generadas por el contexto.

Por lo tanto, primeramente, se trabajó sobre todo esta parte asistencial.

Cuando calmamos todo esto, en el sentido de contenerlo, retomamos las acciones del proyecto desde el punto de vista formativo.

¿Cómo se ha hecho esta adaptación? ¿Qué herramientas o medios se han utilizado?

Se han tenido en cuenta los aspectos siguientes:

- Las competencias de base de las participantes.
- El acceso posible a recursos informáticos o telemáticos de las participantes (conexión, conocimientos, dispositivos, etc.).
- La utilización una didáctica diferente de la presencialidad.
- La compilación de materiales técnicos de calidad sobre los contenidos propios de cada formación.
- El acompañamiento individualizado para apoyar a la adquisición de los aprendizajes.
- La certificación (título de participación que incluye el índice de contenidos).
- El estudio de la situación actual, cambiante, y las vías de acceso al mercado laboral según los perfiles requeridos.
- La diversificación de las acciones según si las participantes tienen o no permiso de trabajo.

Teníamos un curso de canguraje que se había ya iniciado antes de la pandemia, y se tuvo que parar, y la última sesión y el examen se hicieron telemáticamente con una encuesta del Forms (Microsoft).

Hay que tener en cuenta que la mayoría de las mujeres con las cuales trabajamos tienen un nivel de competencias digitales básico, inicial o nulo. No tienen ordenador en casa ni acceso a internet en la mayoría de los casos. Sí que tenían un teléfono inteligente y la mayoría usa el WhatsApp habitualmente. Es un uso al que están habituadas. Por eso, a través del WhatsApp desarrollamos las acciones formativas, para comunicarnos con ellas y para enviarles los contenidos.

Pero teniendo en cuenta la limitación de los datos, no podíamos hacer vídeos para explicar determinados contenidos, y muchas tampoco tienen el paquete Office. Por eso, decidimos utilizar Canva, que permite unos buenos diseños visuales, y posibilita pasar los textos en formato de imagen, teniendo en cuenta que la imagen todo el mundo la usa, y en su contexto todavía más. Así, usábamos el Canva para textos, carteles (para anunciar el curso) y cosas que quedaran, con una imagen que los facilitara la comprensión.

Se trata de unos materiales muy adaptados a ellas, al contexto, teniendo en cuenta las cosas que son propias de su realidad.

curso por vía NO presencial



**Cursos para
profesionales:**
**curso 1: Medidas de
prevención del
Coronavirus en el
puesto de trabajo.**
**curso 2: Limpieza
profesional y
Covid**

APUNTATE AL QUE MÁS TE INTERESA O A AMBOS.

RECIBE TU CERTIFICADO. CURSO PROPIO PARA LOS PROGRAMAS DE LA
FUNDACIÓN SURT.



EJERCICIO PRACTICO:

responde a las siguientes preguntas,
puedes enviarlo por escrito al
watshapp o por audio

competencias

1

identifica y di 3 competencias técnicas y 3 competencias transversales que tienes de tu perfil profesional. Y di alguna que necesitas mejorar

perfil profesional

2

después de leer las fichas ¿Cuál es el perfil profesional para el que estás más preparada ahora? según lo que pide el mercado. Y ¿Cuál es el perfil profesional para el que te gustaría prepararte en el futuro? ¿crees que hay alguna formación que te hace falta par ese empleo? ¿cuál formación sería?

qué pide el mercado laboral

3

De los empleos que ahora hay más demanda a raíz de la crisis del Covid
¿hay alguno para el que piensas que puedes trabajar? ¿cuál?

ESTAS RESPUESTAS SERÁN ÚTILES PARA QUE TU REFERENTE TE GUIE EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO Y EN LAS FORMACIONES QUE PUEDES HACER.

Fundación SURT
SURT

Figura 2

También se ha usado el audio; muchas explicaciones de los contenidos las enviábamos con audio de minutos y medio, con música de fondo. En determinados ejercicios, ellas podían contestar también con audios.

También hemos usado el Forms (de Microsoft)

para hacer encuestas.

Otras veces, ellas hacían el ejercicio en una libreta y después hacían una foto y así nos enviaban la respuesta.

Durante el confinamiento, también hicimos un curso de prevención de la COVID-19 en el contexto profesional, y lo han finalizado 35 mujeres.

También han creado los materiales de acogida, para cuando una mujer hace la solicitud para entrar al programa. Normalmente, hacíamos unas entrevistas de acogida presenciales y exhaustivas, que nos dan el panorama de todas las

necesidades y las potencialidades de la persona. Dada la situación, hacerlas íntegramente por teléfono, con el nivel de concreción de muchas de las preguntas que se les hacen, a veces el nivel del idioma no es suficiente para hacerlo, sí para hacerlo presencialmente, pero no por teléfono, porque se complica mucho. Entonces, hemos hecho con el Forms todas las preguntas más burocráticas (cuántos años hace que estás aquí, si tienes permiso de trabajo, número de documento, de pasaporte, si tienes hijos, etc.). Cuando la persona ya ha contestado todas estas cuestiones, entonces ya le llamamos y la hacemos más personalizada con toda el cuidado hacia la persona. Por lo tanto, hemos combinado el Forms (la parte más distante) con la llamada más personal, para dar más conexión humana.

También hemos tenido que aplicar una didáctica diferente, teniendo en cuenta que no tenemos la presencialidad. Por ejemplo, cuando hacían los audios, explicándoselo muy bien, todo muy personalizado, puesto que, si les hacíamos llegar material digital de golpe no sabían, no entendían qué tenían que hacer con eso.

Hemos tenido que compilar material de calidad sobre los contenidos de cada formación. Normalmente, esto se hacía encargando la formación a profesionales. Ahora nos hemos tenido que encargar nosotros, para poder elaborar estos materiales, no teníamos a quién encargar que hiciera un audio para enviarlo a través del WhatsApp. Por lo tanto, nos hemos tenido que formar también nosotros.

Todo ello, nos ha permitido hacer un acompañamiento más personalizado, a pesar de que ha dado mucho trabajo. Antes, cuando hacías una formación, se hacía la clase y ya está. Pero ahora era hacer los materiales (gráficos, audios, etc.), enviarlo, resolver las dudas, atender individualmente los ejercicios: por ejemplo, si el ejercicio es simular una entrevista de rol, las técnicas del programa telefonan a la persona y le hacen una entrevista como si fuera una empresa, y esto se tiene que multiplicar por el número de mujeres que hacen la formación; en este caso, 35.

También poder dar un certificado que dé valor a su aprendizaje, estudiar cada situación, puesto que las cosas que les pasan las afectan continuamente.

Resumiendo, en cuanto a materiales elaborados hemos hecho:

- Material para la acogida y la selección en el programa.
- Manual para evaluar las acciones.
- Material para evaluar el proceso al DIMO al hacer el cierre.
- Material para realizar el CV.
- Material para preparar lo necesario para regularizar la situación administrativa. También para prepararse a candidaturas y concretar la inserción laboral.
- Material para evaluar las competencias.
- Material para afrontar la entrevista en línea.
- Material para hacer la gestión del estrés.
- Material de formaciones técnicas por medios telemáticos.

Aspectos positivos

Ha ido muy bien, en general.

Pensamos que se trata de un sector de la población que, por el contexto y los horarios, tienen una gestión del tiempo diferente. Entonces, las participantes han concretado la asistencia mucho más que presencialmente, porque el ejercicio lo

contestaban cuando les iba bien y podían gestionar cuándo hacer las actividades.

Se contribuye a la mejora de competencias, como las digitales. Ven que se encuentran con esta necesidad y se ponen más las pilas.

También nos ha permitido hacer un acompañamiento mucho más individualizado.

Hemos hecho todas un esfuerzo personal, trabajando con lo que tenemos en casa, llamando con nuestro móvil, haciendo las llamadas en oculto, etc.

También nos hemos cuidado entre nosotros, las profesionales que trabajamos. Saber cómo estamos, como lo llevamos, etc. Cada día hacíamos una reunión de coordinación con el equipo con una videollamada de WhatsApp.

Ahora mismo, necesitamos un perfil muy completo para trabajar en el proyecto.

Limitaciones

Algunas de las participantes no tenían suficientes datos en el móvil y se tenían que esperar en la panadería y coger allá la Wi-Fi para cargarse las acciones o para contestar los ejercicios.

Desde SURT, pusieron en marcha también una campaña para recoger ordenadores, puesto que muchas son madres y porque los niños pudieran hacer también las clases de la escuela y no pudieron tener ordenador en casa muchas de ellas. En este sentido, hay que tener en cuenta que hay muchos niveles de pobreza: no se puede tener internet, o viven en una habitación de alquiler con sus hijos, y no les cabe el ordenador, etc.

No todo sirve para todo. Hay que adaptarlo a cada realidad.

Prácticamente no ha habido resistencias por parte de las participantes.

Estrategias para mantener el vínculo

Durante estos meses, se ha reforzado el vínculo con ellas. Se han hecho llamadas, con un acompañamiento a cada una de las mujeres muy personalizado, con derivación de atención psicológica en los casos necesarios; conocer mucho cómo están en cuanto a sus historias personales, con los hijos en casa, etc. Alguna mujer te decía que éramos la única persona que les había llamado para saber cómo estaban.

Necesidades o retos para afrontar teniendo en cuenta la experiencia de los últimos meses

Las profesionales, desde el punto de vista de las competencias transversales, tenemos que estar con las competencias muy fuertes de adaptabilidad, de flexibilidad, de aprendizaje, y también de gestión del estrés, porque todavía continuamos con esta incertidumbre.

Ahora mismo, estoy organizando la formación de limpieza especializada en COVID-19, con una parte presencial, y claro, no sé si la podremos hacer, puesto que no sabemos si nos volverán a confinar. Por lo tanto, hay que tener preparado un plan B.

En cuanto a continuar incorporando nuevas estrategias, ahora, por ejemplo, queremos preparar a las mujeres para ver si pueden hacer una sesión presencial, donde usaremos el Teams (Microsoft). Queremos hacerla presencialmente en la sede, hacerla juntas, a ver si ellas pueden tener la posibilidad de utilizar esta herramienta, por ejemplo, para poder responder alguna entrevista que les haremos con Teams (Microsoft) y ver y valorar si podríamos utilizar esta herramienta con ellas. Si podemos, haremos la formación con un proyector, con pantalla grande, y valoraremos las posibilidades por si lo podemos incorporar.

Es un hándicap también poder ver cómo podemos hacer las sesiones de informática, y que las mujeres puedan seguir mejorando estas competencias, cada vez más necesarias. Ya veremos cómo podemos adaptarlo, puesto que está limitado el número de asistentes, y también requiere más horas de trabajo.

Tenemos que vigilar mucho con la privacidad, puesto que no sabemos nunca si hay detrás alguna red de explotación o similar. Miramos que no tengan el teléfono las unas de las otras. Si ellas se lo dan, ya es otro tema.

Escogimos algunas herramientas de Microsoft como el Forms porque tiene más cura de la protección de datos en el ámbito internacional.

Los cuestionarios tienen toda la parte de la confidencialidad y del permiso, todo conforme a la Ley de protección de datos.

Gestión del cambio



Categorías

Gestión del cambio

Transformación digital

Tipo

Guías

La transformación digital



«Proceso de cambio en la cultura de la organización a través del cual se interiorizan las mejoras tecnológicas y los procesos innovadores que repercuten positivamente en los procesos de funcionamiento de las organizaciones»

(Arango Serna; Branch; Castro Benavides; Burgos, 2019, citado por Pacheco Mangas, J.; Palma García, M.; Hombrados Mendieta, I., 2020).

Actualmente, vivimos inmersos en un contexto de cambio y de incertidumbre debido a varios factores, entre los cuales destacan el aumento demográfico y la rápida evolución tecnológica, que, en los últimos años, se han acelerado y avanzan de manera exponencial.

Aun así, situaciones de crisis global repentinas como la que estamos experimentando actualmente con la pandemia de la COVID-19 está precipitando todo este proceso de cambio, y deja un margen de tiempo bastante comprimido para poder hacer frente y adaptarse, donde la tecnología, por sus implicaciones en toda la esfera social y económica, ha acontecido una de las áreas centrales de interés.

Todo ello, está provocando importantes transformaciones en el seno de las organizaciones para poder adaptarse de manera ágil a esta situación de incertidumbre y seguir operando de manera efectiva en este escenario, a la vez que se da respuesta urgente a las prioridades de emergencia social actuales, hecho que puede acontecer también una oportunidad (*) para la mejora y la eficiencia de sus tareas y de sus servicios.

En este proceso de adaptación, la tecnología acontece uno de los ejes capitales. En este sentido, las organizaciones se han visto abocadas a digitalizar (*), en parte o totalmente, muchos de sus procesos y servicios que quizás hasta ahora se hacían de manera presencial. Esto está generando todo un proceso de transformación en las maneras de operar de las organizaciones, que hacen un uso más intensivo de las tecnologías, y que, en muchos casos, se han visto obligadas a hacer adaptaciones digitales de manera apresurada, dada la urgencia del contexto.

¿Qué significa la transformación digital?

Para empezar, la transformación digital no quiere decir solo añadir herramientas tecnológicas a las tareas diarias como se puede acostumbrar a pensar, sino que implica todo un proceso adaptativo que plantea maneras diferentes de trabajar y metodologías nuevas, puesto que:

- Incide en las propias dinámicas internas de la organización, como la comunicación, la planificación, la gestión del tiempo y la coordinación del trabajo, así como las relaciones con los trabajadores, voluntarios, financiadores, proveedores y con la propia Administración.

- Afecta el mismo desarrollo de las diferentes tareas y servicios de la entidad al exterior con las personas y colectivos con los cuales trabaja y da servicio.
- Posibilita procesos de trabajo y de acción más horizontales, participativos y flexibles.

Con relación a esto, hay que destacar que la crisis de la COVID-19 ha evidenciado la brecha digital y las desigualdades en materia de acceso y uso a la tecnología e Internet, un aspecto muy importante que hay que tener en cuenta en este proceso de transformación para no fomentar más la desigualdad. Por eso, desde las entidades del tercer sector se ha pedido que se diseñe un Plan de impacto sobre la brecha digital y garantizar el derecho a disponer de Internet para todas las personas, entre otras medidas (*).

Como punto positivo, también hay que destacar que en este contexto han cogido impulso algunas iniciativas que aprovechan las ventajas de las TIC en la acción social como, por ejemplo, el fomento del voluntariado digital a través de varias entidades del tercer sector para paliar los efectos del aislamiento causado por el confinamiento.

¿Cómo hacer una transformación digital?

Entonces, para que esta transformación digital sea efectiva, con vistas al futuro y para que sea el máximo de coherente y positiva posible, se necesita:

- Conocer los elementos principales que operan en esta transformación para poder hacer un diseño adaptativo y una implementación adecuados, más allá de añadir herramientas como sustitución de la presencialidad. Estos elementos los podéis consultar a las guías «Dinamización virtual» y «Cómo elegir una herramienta» de este Toolkit.
- Analizar lo que se ha hecho hasta el momento para poder hacer un diseño estratégico previo y coordinado que sea un plan de transformación capaz de dar respuesta a las propias necesidades internas de la organización y a las de las personas y los colectivos con los que trabaja, atendiendo al contexto, los recursos disponibles, los medios, los conocimientos de las partes implicadas y la propia cultura organizativa. Podéis consultar la guía «Diseñamos el plan de transformación».
- Repensar las acciones, cambiando o ajustando procedimientos y metodologías, puesto que probablemente necesitarán un replanteamiento, para poder acontecer una oportunidad para mejorar las prácticas y las actividades de la organización. Podéis consultar las guías de este Toolkit «Cómo virtualizar actividades y talleres» y también «Dinamización virtual».

Así pues, hay que analizar y conocer las potencialidades de las herramientas y los medios disponibles con relación a las metodologías que posibilitan, para poder transformar la actividad, o incluso para mejorarla, teniendo en cuenta que la tecnología, con sus herramientas y sus medios, se tendría que adaptar al contexto y no a la inversa.

Por eso, es capital conocer y analizar también el grado de alfabetización digital de las personas involucradas en las acciones (destinatarios, formadores, dinamizadores, etc.) y las posibilidades de conexión y de acceso.

Por ejemplo, un planteamiento generalizado que se ha llevado a cabo ha sido emular todo lo que se hace presencialmente al entorno virtual. Así se ha podido ver durante el confinamiento, donde en muchos casos esta adaptación se ha traducido en un fomento del uso de herramientas síncronas, como es el caso de las videoconferencias. Tal y como se ha experimentado, la videoconferencia ha acontecido una tecnología recurrente y muy útil. Pero es justo decir que también ha puesto en evidencia otros problemas como la limitación del acceso a la red en cuanto a la conexión y los datos, así como la carencia de dispositivos o de formación, tanto por parte de las entidades como de los beneficiarios. Es por eso que se tendrían que haber planteado previamente algunas cuestiones importantes cómo:

- ¿Es idónea esta herramienta, teniendo en cuenta los requerimientos de conectividad y gasto de datos que comporta? ¿Los beneficiarios disponen de conexión o de dispositivos electrónicos? ¿Saben utilizar la herramienta?
- ¿La organización y las personas implicadas están preparadas para su uso?
- ¿Qué ventajas aporta esta herramienta a la tarea o actividad? ¿Permitirá mejorar algo de lo que hacemos? ¿Qué metodologías nos permitirá desarrollar?
- ¿Se han sopesado otras alternativas?

Las resistencias al cambio

A pesar de las ventajas que nos puedan aportar las tecnologías y los medios, su aplicación en un determinado contexto no está exento de encontrarse con resistencias (*), puesto que implican una manera diferente de trabajar, y no todo el mundo está dispuesto a cambiar tan fácilmente. En este sentido, se acostumbra siempre a necesitar un proceso de aprendizaje y de habituación, además de la infraestructura necesaria como dispositivos electrónicos, posibilidad de conexión, instalación de software, etc.

Por eso, lo más importante es poder garantizar, en la medida de lo posible, y en los casos necesarios, un acompañamiento adecuado para facilitar la adopción de esta adaptación.

Las posibles resistencias dependerán, en buena parte, del grado de madurez tecnológica de la propia organización, de su actividad y, sobre todo, de las personas a las que se da atención. En este sentido, es muy importante tenerlas en cuenta de manera anticipada para superarlas y no generar más desigualdades o barreras.

Hay que considerar también que la virtualidad no siempre se ajusta a lo que se necesita atendiendo a un determinado contexto, y que, a veces, puede ser más acertado no virtualizar una determinada actividad, o bien se puede necesitar reconvertirla y cambiar el planteamiento, o bien virtualizar solo una parte.

Os recomendamos hacer una visita al apartado de «Buenas prácticas» de este Toolkit, donde, entre otros, encontraréis la experiencia de la entidad [La Kalle](#), que ha trabajado en un rediseño de algunas de sus actividades comunitarias utilizando podcasts.

Capacidad de adaptación al cambio por parte de la organización: la resiliencia

En momentos de cambio, de incertidumbre o de crisis, otro elemento clave que hay que tener en cuenta es la resiliencia de la organización, para adaptarse y ajustarse a situaciones de crisis sin perder la eficacia, o incluso pudiéndola mejorar, más allá de su propia supervivencia y capacidad operativa.

Así pues, tal y como hemos comentado anteriormente, el proceso de cambio no está solo en la tecnología, sino también en la participación de los miembros de la organización para hacer posible que esta adaptación sea efectiva (Pacheco Mangas, J.; Palma García, M. O.; Hombrados Mendieta, M. I., 2020).

Para que esto sea así, se hace necesario fomentar esta resiliencia desde dentro de la propia organización. En este sentido, a continuación, se muestran toda una serie de factores, con indicadores y descriptores que posibilitan analizar el grado de resiliencia en el seno de la organización, y que podéis aplicar, en caso necesario, para hacer este análisis:

Factor	Indicador	Descriptores
--------	-----------	--------------

Capacidad de adaptación	Minimización de silos	Eliminación de las barreras de división organizacional que perjudican el trabajo.
	Recursos internos	Capacidad para movilizar recursos de la organización durante la situación de crisis.
	Compromiso e implicación del personal	Vínculo de compromiso entre la organización y el personal, que posee capacitación para la resolución de los problemas que se presentan.
	Información y conocimiento	Fácil acceso a la información crítica y capacidad para el desarrollo de roles clave por parte de los miembros de la organización.
	Liderazgo	Durante la crisis, hay un liderazgo fuerte para proporcionar una buena gestión y una adecuada toma de decisiones.
	Innovación y creatividad	Se motiva el personal para la utilización de enfoques innovadores y creativos para el desarrollo de soluciones.
	Toma de decisiones	El personal tiene autoridad para tomar decisiones como respuesta a la crisis.
	Seguimiento e informe de la situación	Se motiva el personal para estar alerta alrededor de la organización, su desempeño y problemas potenciales.

Planificación	Estrategias de planificación	Los planes para gestionar las vulnerabilidades se hacen de acuerdo con el entorno de la organización.
	Participación en simulacros	Se fomenta la participación del personal en simulacros para practicar medidas de respuesta.
	Actitud proactiva	La respuesta a las señales de alerta tempranas forma parte de la estrategia de la organización.
	Recursos externos	Se planifica para garantizar el acceso a recursos que la organización pueda necesitar en caso de crisis.
	Prioridades de recuperación	Existe conciencia de cuáles son los requisitos mínimos para que la organización sea operativa durante una crisis.

Fuente: Modelo de resiliencia organizacional planteado por Lee, Vargo, Seville (2013) citado por Pacheco Mangas, J.; Palma García, M. O.; Hombrados Mendieta, M. I. (2020).

Así, en el caso de la adopción de la tecnología y de los medios en este proceso de cambio y transformación, sería necesario ver como estos nos pueden ayudar, pero no solo en el sentido de cómo nos puede ser útil una determinada herramienta en una situación concreta, sino poder disponer de una visión más amplia y global que nos permita identificar las posibles mejoras que puede aportar y, en caso necesario, modificar y transformar metodologías y procesos en la operativa y los servicios de la organización: «[...] es fundamental reconocer que, cuando usamos tecnologías, estas también se usan en la medida en que poseen límites concretos, usos más adecuados, requieren tiempo y condicionan las experiencias que, para los diferentes individuos, generan diferencias de acuerdo con el sentido con que las consiguen dotar». (Barberà, E.; Litwin, E. 2010).

Las entidades del tercer sector tienen una larga tradición en el trabajo colaborativo y en red a través del establecimiento de sinergias, tanto entre ellas cómo también con otras organizaciones (ya sean públicas o privadas), para mejorar los servicios y las prácticas y hacer más efectiva su misión, y poder acontecer, pues, un elemento altamente estratégico.

En este sentido, más allá del intercambio de conocimientos y de recursos, trabajar en red también puede reforzar y ampliar las propias capacidades de cada entidad, y aumentar así el impacto social. Este argumento todavía coge más fuerza en un contexto complejo como el actual, donde se ha evidenciado que todo está altamente interconectado y es interdependiente. Por eso, la colaboración acontece un elemento fundamental para que las entidades del tercer sector puedan hacer frente a las demandas y necesidades sociales crecientes, tanto a corto, como a medio y largo plazo, sumando esfuerzos para ser más eficaces y eficientes.

Todo ello implica ir más allá de la propia entidad para superar los límites organizativos, tanto en cuanto a los recursos, las competencias y los conocimientos como en lo que hace referencia a la operativa. Esto les permitirá poder disponer de una visión más amplia que les permita analizar también los recursos y las capacidades disponibles a su entorno (es decir, las otras entidades y organizaciones del entorno), para construir y establecer estas colaboraciones y sinergias, en función de los retos y de las necesidades.

A partir de aquí, el grado de colaboración que cada entidad decida adoptar dependerá, en buena medida, de su propia cultura organizativa y de cómo se quiera incluir esta colaboración dentro del entramado de la organización.

¿Cómo colaborar y hacer red?

La creación de redes y plataformas es una manera muy habitual de construir colaboraciones significativas entre entidades. Pero también hay otras formas, como las alianzas, las integraciones o las federaciones.

Cuando se decide crear una red entre entidades o bien formar parte de alguna, se está apostando por compartir información, recursos, conocimientos, experiencias y aprendizajes con unos objetivos comunes, a través de un flujo de reciprocidad, confianza y valores sobre problemáticas e inquietudes compartidas entre los participantes.

Hay diferentes maneras de hacerlo, y todo dependerá de cómo decida abordarlo cada entidad.

En este sentido, haría falta primero establecer si esta colaboración será:

- Solo de manera puntual, para tomar determinadas decisiones. Por ejemplo, para trabajar en determinados proyectos e iniciativas, como vía complementaria.
- De manera nuclear e integrada dentro de la propia estrategia de la organización.

En momentos de crisis y de necesidad esta colaboración puede acontecer un elemento especialmente relevante para las entidades, y puede ser una oportunidad porque forme parte de su estrategia organizativa, si todavía no lo ha hecho.

En el momento de decidir trabajar de manera colaborativa con otras entidades como elemento estratégico dentro de la organización habría que definir:

- Los objetivos de esta estrategia colaborativa.
- Los recursos, conocimientos y las competencias que se necesitan y qué se pueden aportar.
- En qué ámbitos prioritarios se decide aplicar la estrategia de colaboración.
- Establecer los criterios y los valores para atraer y encontrar entidades con quien hacer red.

Es muy importante concretar estos aspectos para que la colaboración pueda adquirir un sentido integrado en el marco organizativo, y no acontezca solo una solución de urgencia (Iglesias, M.; Carreras, I., 2012).

¿Qué aporta trabajar en red?

En este mismo estudio que os recomendábamos, se analizan diferentes iniciativas de entidades del tercer sector que han adoptado la estrategia de colaboración, ya sea a través de alianzas diversas o de trabajo en red.

A través de las experiencias analizadas, se extraen varias conclusiones en su aplicación, de las que destacaríamos las siguientes:

- La colaboración y el trabajo en red entre entidades posibilita optimizar los recursos, las competencias, los conocimientos y la información a través de la compartición y contribuye a la eficiencia de las entidades, que así pueden reducir costes.
- Permite amplificar el impacto social de las entidades.
- La confianza con quien se colabora es la base del éxito de la colaboración y del trabajo en red.
- Además de los objetivos propios de cada entidad, se necesitan unos objetivos comunes con las entidades con las cuales se colabora o se trabaja en red.
- Una colaboración significativa puede aportar valor y ampliar las capacidades de la organización en la consecución de sus objetivos.
- Se requiere análisis y liderazgo para diseñar, definir y gestionar una estrategia colaborativa y de trabajo en red. Es decir, no es una cuestión que se pueda abordar de manera improvisada, y necesita un tiempo para ver los resultados.
- La colaboración con otras entidades es un compromiso que cada una asume como tal. Por eso es sumamente importante la definición y una visión compartida.

Para que las redes funcionen y sean entes vivos es importante mantener una dinámica comunicativa continuada, a pesar de que siempre habrá periodos en los cuales haya más o menos actividad.

Actualmente, las TIC facilitan estos procesos colaborativos, puesto que permiten compartir y trabajar de manera más efectiva y regular.

Compartir y construir conocimientos

En situaciones de crisis como el actual, cada entidad ha trabajado diferentes medidas de adaptación. Pero, ¿conocemos las experiencias? ¿Pensamos que lo que hemos llevado a cabo puede ayudar a otras entidades? ¿O bien pensamos que lo que sabemos hacer puede orientar otras entidades?

En este sentido, compartir iniciativas, problemáticas y conocimiento es una estrategia que, además de poder aportar valor a las entidades, también fomenta la construcción de conocimiento nuevo en una retroalimentación continua, siempre que se participe en este proceso.

Uno de las ventajas que nos ofrece la red y las TIC es la posibilidad de poderlo hacer de manera más ágil y actualizada.

Como todo, hacerlo necesita un tiempo y una dedicación. Somos conscientes que desde las entidades del tercer sector muchos voluntarios ya invierten una parte importante de su tiempo en los propios servicios que se ofrecen, y que esto limita esta participación.

Por su parte, las comunidades de práctica (*) son una manera muy eficaz de construir conocimiento a través de compartir las prácticas que cada cual lleva a cabo, puesto que muchas de las problemáticas son comunes.

Uno de los objetivos de este Toolkit es daros a conocer algunas de estas experiencias de adaptación que han llevado a cabo otras entidades por si os pueden ser de utilidad. Si la vuestra no está y os gustaría que estuviera, solo hace falta que contactéis con nosotros para incluirla.

Un ejemplo de esta colaboración lo podéis encontrar dentro del apartado de «Buenas prácticas», es la experiencia de los dinamizadores TIC de los Puntos Òmnia y la Red Punto TIC, que están compartiendo recursos y conocimientos en abierto para facilitar toda esta tarea de adaptación.

Red y apoyo tecnológico entre entidades del tercer sector

Uno de los retos que encaran actualmente las entidades del tercer sector es seguir ofreciendo sus servicios y atender en la no presencialidad, teniendo en cuenta la situación de emergencia motivada por la COVID-19.

Existen diferentes entidades y organismos en Cataluña y España, privadas y públicas, que dan apoyo, formación, acompañamiento y asesoramiento tecnológico a aquellas organizaciones del tercer sector que lo necesiten, ya sea para hacer el cambio hacia la transformación digital o bien como solución a algún problema puntual:

- **Colectic:** proyecto cooperativo sin ánimo de lucro que trabaja para la **inclusión, la autonomía y el apoderamiento de las personas y las comunidades en el ámbito social, laboral y tecnológico**; entendiendo y utilizando la tecnología como una herramienta de participación y transformación social. Disponen de diferentes formaciones y asesoramiento para entidades en este sentido, con un repositorio

interesante de herramientas libres para el teletrabajo, entre otros muchos proyectos.

- Red Punt TIC: red integrada por centros y espacios muy diversos, de titularidad pública o privada, que ponen a disposición de ciudadanos, empresas y colectivos el equipamiento y el personal necesario para facilitarles el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y, de este modo, a la sociedad del conocimiento. Son centros de referencia territorial en cuanto a la sociedad del conocimiento y son espacios integradores que potencian la dinamización comunitaria o empresarial del territorio (Puntos Òmnia). Disponen de diferentes recursos TIC abiertos a toda la ciudadanía, y también de un canal de YouTube dirigido a formadores TIC.
- Pangea: entidad que, desde sus inicios, dedica esfuerzos a la sensibilización de la relación sociedad y nuevas tecnologías. Los ejes principales que trabajan son: derechos/TIC (tecnologías de la información y la comunicación), género/TIC, difusión del uso del software libre, reutilización de los dispositivos informáticos.
- M4social: proyecto de la Tabla de entidades del Tercer Sector Social de Cataluña que quiere liderar la transformación digital de las entidades del tercer sector, así como incidir en la generación de un ecosistema de innovación en el ámbito social.
- Xarxanet: es la red asociativa y de voluntariado de Cataluña, un proyecto impulsado por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Cataluña, donde las entidades son las gestoras y promotoras de los diferentes portales, aportan una información de actualidad y de calidad, y establecen mecanismos de relación e interacción entre el mundo asociativo y la ciudadanía.
- Labdoo: red humanitaria que tiene como objetivo el envío de ordenadores portátiles no utilizados, lectores de libros electrónicos, tabletas, PC y cualquier dispositivo que se pueda cargar con software educativo, a las escuelas necesitadas de todo el mundo utilizando la colaboración y sin incurrir en costes económicos o ambientales.
- BJ Adaptaciones: fundación que trabaja para la mejora de la calidad de vida de las personas con diversidad funcional a través de productos de fabricación propia, distribuciones o soluciones personalizadas.
- Fundesplai: entidad sin ánimo de lucro que tiene por misión educar los niños y jóvenes, fortalecer las entidades de ocio y el tercer sector, mejorar el medio ambiente y promover la ciudadanía y la inclusión social, con voluntad transformadora. Desarrollan un amplio abanico de programas, campañas y actividades a favor de los niños, los jóvenes, las familias y las entidades. Ofrecen apoyo tecnológico a entidades del tercer sector.

Herramientas: usabilidad y seguridad



Tipo

Guías

Categorías

Metodologías

Tecnologías

¿Qué hemos de tener en cuenta a la hora de escoger una herramienta?

En esta guía os proporcionaremos unas pautas para evaluar las herramientas disponibles según vuestras necesidades y las características de vuestro público. No se trata de una receta mágica o de un método que se puede aplicar en cualquier contexto de acción del mismo modo sino que es un conjunto de aspectos que se tendrían que tener en cuenta para seleccionar una herramienta adecuada a nuestras necesidades, segura y que garantice una experiencia satisfactoria a los usuarios.

¿Qué necesitamos y para qué la queremos utilizar?

A la hora de escoger una herramienta digital para virtualizar, la primera cosa que hay que tener en cuenta es el objetivo principal del uso de esta herramienta. ¿Para qué la necesitamos? ¿Qué tareas queremos desarrollar? Podría ser, por ejemplo, para gestionar toda la información de mi entidad o para poder comunicarme con los miembros de mi entidad de manera ágil, o para trabajar a distancia con los beneficiarios haciendo mentorías, seguimiento, acompañamiento escolar, etc.

¿Qué funcionalidades buscamos?

Una vez que los objetivos estén definidos, se pasan a definir las funcionalidades que buscamos en la herramienta, o sea, qué tendría que poder hacer esta herramienta; por ejemplo, enviar mensajes a grupos, permitir la recogida de datos en campos separados, poder gestionar mensajes con diferentes medios (texto, audio, vídeo), estar disponible fuera de línea, etc. Se recomienda hacer una lista de control de todas estas funcionalidades y relacionarlas con los objetivos que hemos identificado.

Tipología de los dispositivos y conectividad

A la hora de definir las funcionalidades de la herramienta, es muy importante también tener en cuenta la tipología de dispositivos que usarán los beneficiarios y los miembros de la entidad; tenemos que saber con qué dispositivos utilizarán preferiblemente la herramienta. Puede pasar que quizás identifiquemos una herramienta adecuada para las tareas que tenemos que desarrollar pensando en un tipo de dispositivo, por ejemplo, un ordenador, y después resulte que la mayoría de los beneficiarios solo utilizarán el teléfono móvil para usar la herramienta. Del mismo modo, podríamos seleccionar una herramienta que requiere una conexión continua a Internet para funcionar y resulte que los beneficiarios tienen un acceso limitado a la red o disponen de una cantidad muy limitada de datos.

¿Para qué nivel de alfabetización digital?

Otra información importante que tendríamos que poder recoger es el nivel de alfabetización digital de las personas que usarán la herramienta. Una manera sencilla y básica de saberlo es preguntar qué herramientas digitales utilizan en su día a día para gestionar tareas profesionales o personales: si utilizan redes sociales o herramientas de mensajería, si están acostumbradas a hacer compras por internet y con qué dispositivos, si con el móvil, la tableta o con un ordenador. Esta información nos permitirá deducir cuál es el nivel de conocimiento digital de la persona y qué funcionalidades y mecanismos de navegación es capaz de gestionar. De hecho, las

aplicaciones de las redes sociales utilizan mecanismos o estándares de navegación que son comunes a otras herramientas. Saber si el beneficiario puede utilizar estos mecanismos nos dará pistas sobre la herramienta que tenemos que seleccionar.

¿Para qué contexto de uso?

Conjuntamente a la información sobre el nivel de alfabetización digital del usuario, tendríamos también de informarnos sobre las circunstancias en las cuales hará uso de la herramienta, su contexto de uso, si lo utilizará en un espacio común con un cierto acompañamiento, si lo hará de forma individual, o si, por ejemplo, lo utilizará en los momentos de desplazamiento al transporte público. Todas estas informaciones, conjuntamente con la definición de los objetivos y de las funcionalidades, nos guiarán en la elección de la herramienta adecuada.

Evaluamos la usabilidad

Una vez tengamos identificada una herramienta adecuada para nuestro público y que responda a las necesidades que hemos definido, tendríamos que poder evaluar de alguna manera si genera una experiencia satisfactoria en el usuario y si responde a los niveles de usabilidad (*) y accesibilidad (*) requeridos.

La evaluación de la usabilidad de una herramienta digital que sea una página web, un software o una aplicación de móvil es una tarea que normalmente desarrollan profesionales expertos con una serie de métodos, técnicas y principios. Estos métodos se dividen básicamente en dos categorías: los que involucran a los usuarios y los que no los involucran y se basan solo en la aplicación del conocimiento experto.

No siempre es posible acceder a un experto de evaluación y sobre todo en caso de emergencia. En esta guía os proponemos dos formas sencillas de testar la usabilidad de una herramienta. Está claro que no se trata de una solución exhaustiva y si podemos acceder a una evaluación experta, mejor, pero nos ayudará a entender más el comportamiento de los usuarios y las dificultades que puedan encontrar a la hora de usar la herramienta que hemos seleccionado.

Test de guerrilla con usuarios

Preparación

Definición de las tareas

A partir de los objetivos que hemos definido al principio y de las funcionalidades que buscamos en la herramienta, definimos una serie de tareas rápidas y fáciles de hacer como podrían ser: iniciar la aplicación, cerrar la aplicación, compartir un archivo en un grupo, mandar un mensaje privado, adjuntar un archivo, etc.

El número de tareas necesarias depende del tipo y de la complejidad de uso de la herramienta, pero siempre es aconsejable seleccionar aquellas funcionalidades que son esenciales y aquellas que se usarán con más frecuencia, porque el test no resulte muy pesado para la persona que lo realizará. Cinco tareas acostumbran a ser un número adecuado; haremos una lista de las que hemos escogido, con una

descripción clara y concisa de la acción que el usuario tiene que realizar durante el test. A partir de esta lista, construiremos un guion para el usuario donde se explica claramente qué tiene que hacer, como por ejemplo:

- inicia la herramienta
- regístrate a la plataforma
- manda un mensaje
- adjunta un archivo al mensaje
- cierra la herramienta

Instrumento para recoger las respuestas

Elaborar una lista de control de los criterios según los cuales cada tarea sea un éxito o no. Una forma simplificada de hacerlo es plantear una puntuación del 1 al 10 sobre la dificultad de realización de la tarea y preguntárselo directamente a la persona que está haciendo el test; la lista de control tendría que incluir también una parte donde se recogen los aspectos que le han gustado más o menos de las tareas realizadas.

La tabla que encontraréis a continuación es un ejemplo muy simplificado de un instrumento para recoger las respuestas de los usuarios. Es aconsejable adaptarla a las necesidades detectadas, a los objetivos establecidos y a la tipología de las personas con las que haremos el test.

Tarea	Dificultad (1 = fácil; 10 = muy difícil)	Comentarios										
Inicia la herramienta	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Qué te ha gustado de esta tarea? ¿Qué no te ha gustado?
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Regístrate a la plataforma	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Qué te ha gustado de esta tarea? ¿Qué no te ha gustado?
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Cierra la herramienta	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	¿Qué te ha gustado de esta tarea? ¿Qué no te ha gustado?
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

Selección de participantes

Seleccionaremos entonces unas seis, siete personas porque hagan el test. La elección de los usuarios tendría que tener en cuenta los perfiles que usarán la herramienta escogida. Obviamente, si se trata de una herramienta que usarán los trabajadores de la entidad, se probará con algún trabajador, si se trata de una

herramienta que se usará por parte de los beneficiarios, trataremos de identificar seis o siete personas que presenten las características más representativas del público con el que trabajamos.

Recursos

Necesitaremos un lugar tranquilo, donde se pueda realizar el test sin distracciones o interrupciones. Necesitaremos la herramienta y el dispositivo para realizar la prueba, un ordenador, un móvil o una tableta según la tipología de la herramienta que se tenga que testar.

Tiene que haber una persona que haga de moderador del test, el usuario y, si puede ser, otra persona que pueda actuar de observador. No es aconsejable que haya demasiada gente a la hora de proporcionar el test, porque podría resultar un poco intimidatorio y poner nerviosa a la persona que está realizando el test.

Podemos grabar en vídeo la sesión o, como alternativa, podemos tomar notas.

Realización del test de guerrilla

Convocaremos a las personas presencialmente o virtualmente, y procederemos a la realización del test. Dedicaremos un *slot* de tiempo para cada una.

Antes de empezar el test, nos aseguraremos que el dispositivo que usaremos esté en marcha y en perfecto funcionamiento.

Explicaremos al usuario qué será la dinámica de la prueba, qué tiene que hacer exactamente y aprovecharemos para darle el guion con la lista de tareas.

Detallaremos los objetivos por los cuales se realiza la prueba y los avisaremos que no los proporcionaremos ayuda durante el test.

Trataremos al usuario con amabilidad porque se sienta relajado y cómodo, y dejaremos claro que no lo estamos evaluando a él, sino que estamos evaluando la herramienta.

Es aconsejable no proporcionar información sobre la herramienta, la interfaz o el sistema de navegación. La idea es que el usuario identifique de forma autónoma cómo tiene que realizar la tarea propuesta.

Durante la realización del test, tendremos a mano el instrumento para recoger las respuestas y, si queremos, algún apoyo para tomar notas. Dejaremos que el usuario realice las tareas e iremos recogiendo las respuestas. Mejor hacerlo después de cada tarea porque el recuerdo de la experiencia sea más vívido.

Una vez recogidas las respuestas, agradeceremos a la persona el tiempo y la disponibilidad, y le recordaremos que está dando un servicio muy útil para otras muchas personas.

En el supuesto de que no sea posible involucrar a los beneficiarios o los voluntarios en la evaluación de la herramienta, podemos utilizar métodos de evaluación sin usuarios. Hay muchos, uno de ellos es el método denominado paseo cognitivo (*Cognitive Walkthrough*), donde un grupo de evaluadores lleva a cabo las tareas asumiendo el rol del usuario.

Evaluación con paseo cognitivo

Para realizar una evaluación con este método, antes de empezar es necesario:

- Definir los perfiles de usuario y también el contexto de uso del producto.
- Determinar las tareas que estos usuarios llevarán a cabo; pueden ser las mismas que hemos definido para el test de guerrilla
- Seleccionar un evaluador o, idealmente, un grupo de estos. Pueden ser trabajadores de la entidad, voluntarios o familiares.

A la hora de realizar la evaluación, se siguen los pasos que realizaría el usuario y se toman notas en relación con las dificultades, los elementos que no se entienden, las posibles confusiones, etc.

Una vez realizadas todas las pruebas, se reúnen los resultados de los diferentes evaluadores o de las diferentes evaluaciones y se elabora un documento de la síntesis o de las conclusiones.

En este método un factor clave es identificar los atributos más destacables que caracterizan el usuario que queremos sustituir. Se tendrían que poder encontrar fácilmente entre dos y seis de estos atributos para empezar a trabajar.

Un paseo cognitivo implica ponerse en la piel del usuario, por eso es muy importante tener en cuenta también los sesgos de la persona que hará la evaluación, porque, a veces, ponerse en la piel de alguien no es tan fácil.

Para profundizar

[Guía de test con usuarios](#)

[Recorrido cognitivo](#)

Accesibilidad

Si vuestra entidad trabaja con colectivos que tienen necesidades especiales a la hora de interactuar con una interfaz o herramienta digital, en la elección también tendréis que tener en cuenta especialmente los criterios de accesibilidad de la herramienta, o sea, el conjunto de características que tiene que incorporar una herramienta digital para que el número más grande de personas posible pueda acceder y usarlo.

En función del público de la entidad, tendréis que priorizar unos criterios u otros, porque no es lo mismo si trabajáis con personas con discapacidad cognitiva, con visión reducida o con sordera. La evaluación de la accesibilidad de webs y herramientas digitales es un proceso complejo que normalmente lo llevan a cabo profesionales. Para averiguar si un producto digital es accesible, hay también recursos con diferentes características y funcionalidades:

- **repositorios** de requerimientos y adecuación a estándares como el [WCAG 2.1](#), que recoge las recomendaciones y los criterios para que un sitio web sea accesible;
- **simuladores** de condicionantes físicos, que permiten simular como un usuario, con una cierta condición física o cognitiva, interactuaría con una herramienta;
- **validadores** de accesibilidades: software que permite averiguar si un producto digital es accesible.

En el blog [usableyaccesible](#), de la experta Olga Carreras, encontraréis una lista junto con otros recursos para determinar el nivel de accesibilidad de una herramienta.

En el supuesto de que vuestra entidad necesite evaluar o hacer una adaptación de herramientas en este sentido, os recomendamos que os dirijáis a profesionales o a entidades que trabajan en este ámbito.

Fundación Prevent
BJ Adaptaciones

Seguridad

A la hora de escoger una herramienta, aparte de los criterios de usabilidad, accesibilidad y adecuación a los usuarios con los cuales trabajamos, al tratarse de herramientas digitales que hacen uso de la red, también tendremos que tener en cuenta criterios de seguridad informática y tratamiento de datos. Es un punto clave para proporcionar entornos seguros para los beneficiarios de la entidad.

Aspectos generales a tener en cuenta

Conexiones seguras

Normalmente, las herramientas de comunicación que se usan para poner en contacto a la entidad con los beneficiarios, como puede ser una herramienta para videollamadas, una aplicación de mensajería, tienen una parte de cliente y una parte de servidor. Habrá los usuarios finales (clientes) y la entidad (parte servidora). Tenemos que mirar que la conexión que se realiza entre los usuarios finales y la entidad se haga siempre con una conexión de forma segura. Podemos averiguar este aspecto simplemente mirando si en la barra del navegador sale el icono de un candado y que la dirección de la página empiece por <https://> como la imagen que encontraréis a continuación.

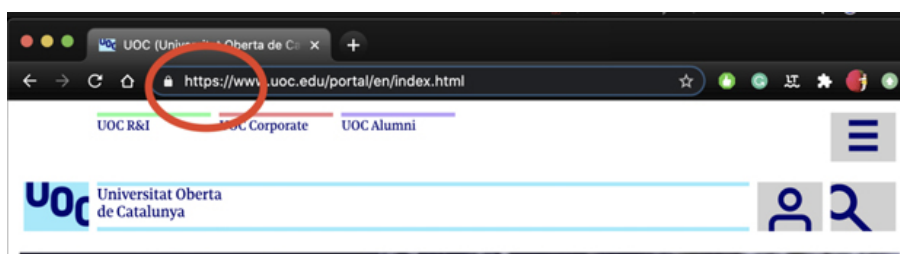


Figura 3

Permisos

Si se trata de aplicaciones para teléfonos móviles o tabletas es recomendable mirar, en el momento de la instalación, qué permisos piden a los usuarios, por ejemplo, el permiso de acceso a los archivos guardados, a las fotos, poder utilizar el micrófono, acceder al directorio de personas o a la ubicación del dispositivo. Se tiene que valorar si estos permisos son coherentes con las funcionalidades de la herramienta; si la aplicación pide, por ejemplo, acceso al micrófono y las funcionalidades no prevén ninguna grabación de sonido, se tiene que tener en cuenta para valorar si es

un comportamiento correcto o no. En la misma línea, también tenemos que vigilar que la herramienta no pida acceso a nuestros contactos o archivos si ninguno de sus funcionalidades requiere el uso de estos elementos.

Tratamiento de datos

A la hora de instalarnos una aplicación, acceder a un servicio o una plataforma digital es fundamental que leamos el documento de términos y condiciones en detalle para averiguar cuál es el tratamiento que se hará de los datos y si es coherente con el funcionamiento de la herramienta. Los datos que podemos proporcionar son privados y la empresa que proporciona el servicio no puede hacer nada con ellas, salvo que haya un consentimiento explícito del usuario. Siempre tendríamos que vigilar que el documento de términos y condiciones no contemple un uso diferente de nuestros datos antes de firmarlo. También es importante que recordemos que hacer clic al botón «aceptar» del documento de términos y condiciones es equivalente a una firma.

Contraseñas y autenticación

Casi todas las plataformas, webs o aplicaciones nos piden que nos creemos un perfil de usuario que, generalmente, consta de un ID, nombre de usuario y una contraseña. Para saber más sobre la seguridad de una herramienta puede ser interesante analizar cómo se hace este proceso de autenticación de los usuarios, qué longitud de contraseña se pide, los lugares donde permanecen las contraseñas generadas y el formato. Estas informaciones tendrían que estar disponibles al lugar de descarga de la aplicación. Si esta información no estuviera disponible, se puede hacer una prueba para averiguar la dificultad que hay para renovar la contraseña. En una herramienta segura, el proceso de regeneración de una contraseña tendría que ser bastante complicado y tendría que requerir varios pasos para ser aprobada. El objetivo de esta dificultad es limitar la posibilidad que alguien utilice nuestra identidad para generar una contraseña nueva y pueda tener acceso a nuestros datos. Un proceso de autenticación con varios pasos, o que se tenga que autorizar con un dispositivo diferente, son indicadores de una seguridad de la herramienta más grande. También lo son los requerimientos de longitud de la contraseña y el uso de caracteres especiales.

Descarga e instalación de aplicaciones

A la hora de descargar una aplicación para instalarla en nuestro ordenador, en el móvil o en la tableta siempre nos la tendríamos que bajar desde el web oficial de la aplicación o de alguna plataforma certificada como Google Play o Apple Store. Tendríamos que evitar siempre descargar aplicaciones desde páginas de terceros. Una situación bastante típica en la cual nos podemos encontrar, por ejemplo, es que navegamos por páginas que presentan herramientas, estamos interesados en una de ellas y nos la bajamos directamente desde esa página sin ir a la web oficial de la aplicación. Esta acción, que parece inocua, puede ser un comportamiento peligroso, porque el archivo podría no ser el del programa sino el de otra aplicación que podría dañar nuestro dispositivo o exponernos en una pérdida de datos o de privacidad. En el supuesto de que la descarga desde la página oficial no fuera posible, tendríamos

que analizar un poco las alternativas que encontramos y averiguar que el código MAC, un código alfanumérico asociado en el archivo, sea el mismo del de la página oficial de descarga de la herramienta.

De todos modos, antes de instalar cualquier aplicación bajada de internet, tenemos que verificar que el antivirus esté correctamente instalado y activado.

La Kalle



Tipo

Buenas prácticas

Fichas

Radio Kalle ¡Que no calle!

Síntesis de la entrevista con Gonzalo Sarmiento (director), La Kalle, Vallecas, Madrid.

Asociación Cultural La Kalle es una asociación sin ánimo de lucro que, desde 1986, da apoyo al desarrollo integral de las personas en situación de riesgo o exclusión social del barrio de Vallecas, en Madrid. Su acción se articula a través de acciones socioeducativas, inserción sociolaboral, formación y la búsqueda de empleo. Durante el confinamiento, ha generado el podcast Radio Kalle ¡Que no calle!

¿Cómo surge la idea del podcast Radio Kalle ¡Que no calle!?

Como director de programa de la entidad me toca ver desde arriba qué pasa con todos los perfiles profesionales que nosotros tenemos: educadores, técnicos y orientadores laborales. Tengo que ver las dificultades y mirar de resolverlas. En aquel momento, la pregunta que se me repitió multiplicada por los quince trabajadores era: ¿qué hacemos?

Ahora que no podemos hacer las cosas que normalmente hacemos, ¿cómo las haremos?

Durante el confinamiento, el equipo de educadores manifestaba preocupación respecto a la adaptación de las actividades presenciales como el taller de carpintería y el de microinformática. No se encontraban soluciones sustanciales a las preguntas: ¿qué hacemos?, ¿con qué herramientas?

Frente a esto, yo tenía que dar una respuesta y no tenía ninguna. Seguí buscando y, sin querer, me llegó que una entidad tenía un podcast, una radio. Nuestro trabajo está al lado de una radio. No había que ir muy lejos, sino mirar al lado, incluso dialogar con esta gente o volver a hacer cosas que históricamente ya habíamos hecho. Hay una aproximación a la innovación que consiste en el hecho de volver a hacer cosas que hacíamos hace quince años, y para nosotros el podcast es una innovación, otra vez, después de tantos años.

Decidimos utilizar la radio para preguntar a la chavalería qué opinan, grabar las opiniones y darles un formato, de forma que fuera más interesante. Por un lado, era una experiencia de trabajo directo con las personas y, de la otra, también una forma de decir que estábamos presentes, que estábamos trabajando, que existíamos, en este concepto de esencialidad.

Decidimos que se podían conectar muchas cosas de las vivencias, los jóvenes nos decían, por ejemplo: «Mira, hemos tenido que pedir comida en la Iglesia» o «no tenemos dinero, ayúdanos»; toda esta parte más asistencial nos conectó con otras realidades. De repente, nos gritaba gente de redes de alimentación del barrio que en aquel momento estaban creciendo mucho; aquí en Vallecas hay una que se llama Somos Tribu que, además, creció en otros aspectos como los culturales y relacionales, y, por esta razón, contactaban con nosotros.

Lo importante de esta idea del podcast fue que unía muchas cosas. Por ejemplo, salió la idea de hacer vídeos donde poder dar explicaciones sobre qué se podía hacer y qué no, sobre cómo lavarse las manos. También hicimos una parte de vídeos informativos, en la cual los educadores hacían un reportaje muy sencillo, una cosa

muy concreta. También decidimos explorar otros lenguajes que podían ayudar a la chavalería a comunicarse. Obviamente, el lenguaje oral requiere un dominio en el cual ni siquiera la mitad se maneja bien, los chicos con los que trabajamos tienen bastante dificultad para expresarse, como pasa también con la expresión escrita. Y además, investigamos también en el universo de la fotografía.

La radio ha venido a canalizar una temática semanal que el equipo de educadores estaba tratando respecto a la realidad que estábamos viviendo. Organizamos el contenido en secciones. El primer episodio fue un experimento en el cual, jugando con mi hija, entrevistamos a alguien. Pensamos que podía ser entretenido, algo ligero, como explicar chistes; también pensamos que podíamos hacer trabalenguas, porque la chavalería se soltara a la hora de expresarse. Además, les propusimos que se expresaran de forma seria sobre el tema, es decir, que opinaran de forma breve sobre la radio.

Para La Kalle es muy importante todo el tema de la mujer, intentamos que toda nuestra manera de trabajar sea educación feminista o nos intentamos acercar a ello el máximo posible. Por eso de aquí surgió la idea de dar un espacio a la mujer joven, protagonista y paralelo. Nos aseguramos que este tema esté presente y de este modo surgió otra sección.

A medida que iba pasando el tiempo, nos íbamos inventando más cosas, eliminaban otras, o insistíamos en algunas en particular. Intentábamos enviar GoogleForms para involucrar a la chavalería que no se quería expresar de ninguna forma, para ver si, proporcionándoles un test de respuesta corta o de cruz, que solo implicara seleccionar una respuesta, aportaban más, de alguna manera. Esto funcionó también, pero tenía la problemática que es muy difícil después construir un relato sobre una respuesta tan sencilla, y finalmente abandonamos la propuesta. Con el equipo de educadores decidimos que las temáticas tenían que ir más allá y tratar aspectos contingentes relacionados con la emergencia social y sanitaria, dado que la chavalería estaba recibiendo ayudas de comida siendo parte de alguna red de solidaridad.

La dinámica de trabajo

Los educadores contactaban con la chavalería por teléfono o por WhatsApp; esta era la única conexión que teníamos establecida. Entonces desde aquí fuimos descubriendo cosas que estaban sucediendo, pero no podíamos hacer mucho más.

Por un lado, descubrimos de primera mano la falta de manejo de la tecnología por parte de los chicos y la falta de conectividad. Entonces tampoco era tan sencillo. Por otro lado, había todo este otro mundo que no podíamos ver, y del que solo teníamos una intuición, con poco rigor científico, por ejemplo, del tipo: «tengo la sensación de que esta chica en casa no está bien». Tenemos históricos, conocemos la chavalería y sus situaciones familiares. Pero aquí vemos que, en unos casos, no era solo que no estaban bien, sino que no se estaban comunicando bien; o sea, que se estaba comunicando peor que normalmente. No sabíamos cómo indagar estas situaciones y aquí apareció la idea de hacer un programa sobre el autoconocimiento: Conociéndonos. Entonces, entrevistamos a un asesor emocional y le preguntamos

sobre lo que pasa cuando te sientes mal. ¿Qué es estar en cuarentena? ¿Qué pasa con las emociones? A partir de entonces, a los chicos también se les preguntaban las mismas cosas: ¿qué pasa con las emociones?

Todo fue desembocando en una forma de trabajo donde nosotros solo hacíamos la estructura del episodio y dinamizábamos un poco la presentación en la radio y ellos iban aportando el contenido. En el caso del grupo de chicas que estaba trabajando sobre el autoconocimiento, la educadora que lleva este grupo iba proponiendo temas sencillos y les proponía que escribieran algo sobre eso. Una vez hecho este trabajo previo, editábamos los contenidos. Todo lo que proponíamos estaba vinculado con alguna temática de trabajo que ya se estaba dinamizando por parte del grupo de educadores. No se trata de unidades temáticas, sino de unidades temáticas transversales de trabajo. Nos parecía importante que los equipos de trabajo también sintieran que los contenidos del podcast estaban integrados en el conjunto de líneas temáticas de la entidad: por ejemplo, el hecho de trabajar sobre el autoconocimiento, sobre la solidaridad y sobre la participación.

Para variar fuimos asociando ámbitos temáticos vinculados a alguna fecha en concreto, como el 21 de marzo, el día contra el racismo, y el 20 de junio, el día del refugiado; de este modo, hemos podido integrar también estas temáticas. Para dialogar. Y después cada educador trabajaba con su grupo durante la semana para que hicieran fotos, enviaran los audios, y trabajaran.

Al principio, llegaban audios de muy mala calidad, donde los chicos casi no hablaban, entonces entendimos que este era el trabajo del educador, porque los educadores tienen que trabajar con ellos. Al principio, lo que se hacía era enviar al grupo de WhatsApp de los chicos las instrucciones para enviar los audios y las preguntas a las cuales se tenía que responder. Así no funcionaba, entonces decidimos trabajar uno por uno, mirando de explicarles la situación, el por qué, los objetivos, hacia donde va, como se hace cuando estamos presencialmente. Aquí se fue mejorando de alguna manera.

Utilizar la voz en lugar del estímulo visual para crear vínculo entre las personas

Para escuchar la radio te tienes que concentrar, si te pierdes algo no puedes volver atrás, en el podcast sí que puedes volver atrás, pero aun así tienes que estar concentrado, tienes que estar atento, despertar tus sentidos. Por esta razón, con el podcast durante la cuarentena podíamos llegar mucho más profundamente que con una herramienta de videollamada como un Zoom, donde la parte visual añade todo un conjunto de distracciones. Además, con este engaño que nos han vendido que las nuevas generaciones lo pillan todo a la primera porque son nativos digitales se generan todo tipo de confusiones. Es cierto que tienen un cierto control de los elementos visuales de las plataformas, pero se dispersan mucho. A veces notamos que descubren un detalle y esto nos llama la atención, pensamos que están en todo, pero realmente no estaban en nada. Por esta razón, el Zoom ya no nos parecía la herramienta adecuada, en cambio el podcast permitía que se escucharan a ellos mismos y que escucharan a los otros, que procesaran de otro modo la información.

El hecho de trabajar en este proyecto del podcast de emergencia también me ha ayudado a transformarme a mí mismo. Se ha transformado también de alguna manera la chavalería, porque los hizo parar y los hizo escuchar. Y ahora algunas cosas son referencias para ellos. Ahora que nos vemos, con su metro y medio de distancia, hay cosas que nos vienen a la memoria de la radio; por ejemplo, nos explicamos estos chistes malos que alguien explicó y reímos, tenemos recuerdos colectivos, que ya son nuestros recuerdos, a pesar de que no estuvimos juntos. Este elemento, más allá del conocimiento generado, hace que tengamos recuerdos conjuntos, recordemos que tuvimos momentos de proximidad. Con un programa a la semana, trece episodios, sí que generamos ese espacio, una nube emocional donde viven recuerdos que son colectivos, pero que en la realidad del día a día no existieron materialmente. No estuvimos juntos físicamente, pero sí que estuvimos juntos en un espacio imaginario que creamos cada cual, en nuestro lugar, a través de la escucha.

A pesar de que, en La Kalle, como entidad, no trabajamos sobre el sistema familiar —trabajamos directamente con los chicos sobre su realidad individual y sobre esta construimos—, una gran parte de las que escuchaban el podcast eran las madres. Los chicos nos decían: «Mi madre, después de prepararnos la cena, se echaba al sofá, se ponía la radio y yo la sentía reír». Por esta razón, el podcast nos sirvió también como un espacio de comunicación con las familias, un vehículo que nos permitió conectar con otro tipo de cuestiones. El hecho de usar un lenguaje adulto, no un lenguaje infantil, permitió a las madres conocer la realidad de nuestra acción con sus hijos.

Impacto

Lo que me ha aportado la experiencia del podcast, si lo miro desde el trabajo educativo, es el hecho que haya servido a la chavalería como un canal de expresión, y que después haya quedado como un recurso educativo para la entidad, en forma de unidades didácticas, de metodología, de club de escucha o contenido temático para trabajar aspectos como la participación. La experiencia nos deja un material didáctico que va más allá del hecho radiofónico. Se trata de un material que tiene un valor *in situ*, en el momento; permite también trabajar el tema de la documentación, y es un documento histórico con un valor intrínseco muy potente.

Para poder aprovechar al máximo este tipo de experiencia hay que tener cuidado respecto a las expectativas de difusión del material y tener claro que es un trabajo educativo, que las prioridades son prioridades educativas, no de difusión o de éxito radiofónico. Lo que nos permite profundizar en el trabajo educativo es el tiempo, no la ilusión del tiempo de calidad, sino el hecho de volver a recuperar un tiempo humano. Actividades como la de la radio te conectan con lo que es su tiempo verdadero. El tiempo de procesar las cosas.

Herramientas digitales

Como dispositivos, hemos utilizado el móvil y el ordenador. Como software de grabación y edición de audio hemos utilizado una aplicación que se llama Anchor. La plataforma es muy sencilla: te permite grabar, incorporar las pistas de audio,

cortarlas, engancharlas, poner música de fondo o algún efecto pequeño y hacer radiodifusión.

También, para la edición de audio hemos utilizado un programa algo más complicado, pero más avanzado como editor: Audacity. Lo hemos usado conjuntamente con aplicaciones en línea que permiten convertir archivos de audio a formato MP3, y, una vez convertidos los archivos, se cuelgan en Anchor para la radiodifusión.

Qué tenemos que hacer si queremos montar un podcast

Escuchar podcasts. Ver cuáles son los tipos, los estilos, los registros, el lenguaje.

Definir qué es lo que queremos hacer, y para qué nos servirá. Una organización que quiera hacer esto tiene que tener claro cuál será el hilo conductor, si serán los valores de la organización, lo que digan los beneficiarios o alguna cuestión que los educadores quieran desarrollar; en otras palabras, definir cuál sería la línea editorial.

Determinar quién lo producirá o si es algo que varía, se transforma según lo que un grupo, una persona o un colectivo decida.

Establecer un equipo de trabajo. Cuando hay un equipo, hay respuestas, entran en el campo más ideas.

En el ámbito técnico, tenemos que tener claros cuáles son los límites de lo que queremos conseguir, porque si no somos técnicos de sonido, es difícil que consigamos un buen nivel técnico. Es mejor plantearnos las cosas de una forma muy sencilla.

Es muy importante reducir las expectativas: estamos en el mundo social, ¡no en el mundo del espectáculo!



Categorías

Alfabetización digital

Tipo

Buenas prácticas

Fichas

¡La fuerza de hacer red!

Síntesis de la entrevista con Antonio Collado, dinamizador digital de Punt Òmnia de Santa Coloma de Cervelló (entrevista realizada el 09/09/2020).

Los Punts Òmnia son centros TIC abiertos a la ciudadanía donde se desarrollan de manera presencial diferentes formaciones relacionadas con las TIC, y forman parte de la Xarxa Punt TIC. También se da apoyo, asesoramiento y acompañamiento en materia TIC a quien lo necesite, posibilidad de conexión desde el lugar, y poder utilizar los equipamientos tecnológicos de los que disponen.

¿Qué actividades habéis digitalizado desde vuestra entidad en esta adaptación?

Hemos tenido que digitalizar prácticamente todo lo que hacíamos.

Nosotros principalmente dábamos clases presenciales, solo teníamos algunas actividades que ya se intentaban encarrilar desde la perspectiva digital y hacerlas en línea, pero eran solo pruebas. Ahora, con la obligatoriedad de trabajar desde casa, hemos tenido que hacer todo tipo de sesiones en línea con todas las herramientas disponibles.

Por ejemplo, teníamos presencialmente lo que se denomina el acceso libre, donde venían personas porque las pudiéramos asesorar. Esto ha pasado a hacerse directamente con consultas por correo electrónico, WhatsApp, llamada telefónica o videoconferencia. En este último caso, hemos utilizado sobre todo Zoom, Meet, y también han probado otras plataformas.

Herramientas utilizadas en esta adaptación y su aplicación

Por un lado, hemos usado videoconferencia con grupos pequeños, pero también hemos usado mucho YouTube Live, que nos permitía grabar la sesión para después compartirla.

Además, tiene un cierto nivel de interactividad con un chat. Si necesitábamos más interactividad más allá del chat, pues hacíamos una videoconferencia con Zoom o Meet, y también se grababa.

Con la grabación, después lo podíamos compartir con los usuarios que no se podían conectar por la hora, por ejemplo.

También hemos usado la herramienta de edición OBS de manera combinada con estas sesiones, puesto que permite hacer las sesiones de manera conjunta entre más de un dinamizador de otros puntos Òmnia, y así se hacía una única sesión (antes, presencialmente, cada cual hacía la suya desde su punto).

Claro, nosotros hemos notado mucho la grieta digital, y hay mucha gente que ha caído, personas que venían a las formaciones presenciales y que ahora no han participado, algunas porque no tenían buena conexión o los aparatos adecuados. Esto ha hecho que perdiéramos usuarios, otros porque los agobiaba hacerlo todo tecnológicamente. Esta es la cruda realidad.

Entonces, si en sesiones presenciales teníamos, por ejemplo, 10 usuarios, ahora solo hemos tenido seis o siete, aproximadamente. Se ha perdido una media aproximada de unos cuatro usuarios por sesión.

Estrategias para mantener el vínculo con los usuarios

En concreto, las estrategias con estas personas, para mirar de mantener el vínculo, es una cuestión difícil, puesto que no depende solo de nosotros. Por ejemplo, con las que no tenían ni conectividad ni aparatos bastante potentes para seguir las formaciones en línea, los llamaron para saber qué pasaba, y nos intentamos adaptar a sus posibilidades, con herramientas más sencillas como el WhatsApp.

En el otro caso, hay gente que se cansa de tanta tecnología, y cuando los llamabas te comentaban que estaban hartos. La tecnología tiene unas limitaciones (tema lagunas interactividad).

Precisamente, las personas que se están perdiendo son nuestro público objetivo, personas grandes en buena medida.

En estos momentos, estamos planteando nuevas estrategias para mirar de recuperarlas, si no quedarán fuera, y necesitaremos implementar metodologías para motivarlas, y adaptarnos sobre todo a las herramientas que estén usando.

Una primera solución por las personas con problemas de conectividad o que tenían limitaciones para conectarse a las horas propuestas, ha sido enviar los enlaces de las grabaciones por WhatsApp, porque al menos tuvieran acceso a la formación, ni que sea en diferido. Así se pierde interactividad, incluso hay que tener en cuenta que hay mucha gente que le cuesta escribir con el teléfono. En estos casos, se puede proponer hacerlo con mensajes de voz, como los que permite el WhatsApp. Entonces, en determinados casos, se ha establecido a través del WhatsApp, una manera donde pudieran preguntar y conectarse, también con las videollamadas, que ofrece esta herramienta, que a pesar de ser muy limitada, con grupos pequeños que tienen estas dificultades, nos ha funcionado bastante bien, puesto que se trata de una herramienta poderosa en el sentido que la conoce y lo utiliza prácticamente todo el mundo sin demasiada dificultad, y es más fácil que no tener que aprender a utilizar una herramienta nueva.

También hemos facilitado tutoriales para usar las herramientas, sobre todo en pequeñas píldoras en vídeo...

Limitaciones

Igualmente, se ha evidenciado que, a pesar de que hagamos lo imposible con la tecnología, esta tiene sus limitaciones, no tiene la misma interactividad que la presencialidad, y mucha gente pregunta cuando volverán las sesiones presenciales.

La cuestión es que hacerlo en línea representa un modelo nuevo, un trabajo de habituación y aprendizaje, tanto de los dinamizadores como de los usuarios.

Nos ha venido de golpe, y nos hemos visto con la necesidad de explicar que ha cambiado el paradigma, explicar las normas de uso en una videoconferencia, por ejemplo. En este sentido, recuerdo un día que una señora, antes de iniciar una

sesión con videoconferencia, no era consciente que la estábamos viendo y se empezó a cambiar de ropa...

Esto es otra cosa y tiene otra manera de hacer, requiere también reglas de uso.

También nos hemos encontrado con gente que era muy abierta y que ante la cámara se ha sentido muy cohibida, y viceversa.

Otro colectivo que nos preocupa son las familias y las escuelas. Toda esta situación ha evidenciado la grieta digital a las familias. Por ejemplo, nos han llegado demandas de familias que no saben usar el Drive y nos piden ayuda.

Para septiembre, estamos preparando algo, también sobre cómo ayudar a las escuelas y los equipos docentes en este sentido.

Trabajo con entidades del territorio y colaboraciones

En cuanto al trabajo con otras entidades del territorio, antes, presencialmente, hacíamos formaciones presenciales con ellas. Ahora lo que se ha hecho es asesoramiento específico con las entidades que lo han pedido de manera mucho más concreta, para dar determinadas soluciones que nos pedían (p. ej., el uso de una determinada herramienta), y todo se ha hecho en línea, como las anteriores.

Respecto a este trabajo que hemos hecho con las entidades, por ejemplo, hay una que pedía cómo hacer un catálogo digital solidario para vender productos, necesitaban hacer un web para mostrarlo. Entonces, combinando videoconferencia y videotutoriales, les explicamos cómo utilizar el Google Sites para crear este catálogo.

Otras entidades necesitaban aprender cómo hacer cobros en línea, y lo mismo, les hemos enseñado como utilizar el [WhatsApp Business](#), el [Bizum](#), etc.

Una tercera pata de lo que hemos hecho durante esta adaptación es hacer red entre los dinamizadores de otros puntos, utilizando las herramientas que hemos comentado.

También creamos un canal en [YouTube](#), donde cada dinamizador y formador ha compartido vídeos explicando cómo hacer determinadas cosas, y que el resto podían reutilizar o aprender. Son los Talleres Zombies.

Hacia el final, también incorporamos una herramienta nueva para hacer red, el [Discord](#), muy potente para interactuar, con muchas funcionalidades para trabajar en equipo, para montar formaciones internas, se podían hacer varias formaciones a la vez (tiene diferentes salas, etc.). Está diseñada para los *gamers*, pero nos ha dado muy buen resultado, y ahora lo estamos investigando un poquito más.

Necesidades formativas o de acompañamiento de la propia entidad en estos momentos, teniendo en cuenta la experiencia pasada los últimos meses

Sobre todo, ahora nos estamos centrando en cómo poder recuperar la gente que se ha perdido. Es un problema común con otros puntos.

Se están planteando estrategias de motivación y de facilitación. Por ejemplo, llamarles y utilizar las herramientas que conozcan y usen, como el caso del WhatsApp, también hacer pequeñas videollamadas personales a través de esta herramienta para motivarlos y acompañarlos.

Otra estrategia es que las personas que presentan más dificultades, más allá de la conectividad o de disponer de aparatos, también las que están desmotivadas, que no les gusta la tecnología ni hacerlo en línea, puedan animarse gracias a otros compañeros, personas que quizás tienen algo más de nivel, y se puedan ayudar entre ellas.

Hacer dinámicas de grupo en este sentido, y que puedan hacer de mentores suyos, apoyo intergrupar, reforzar todo este aspecto para conseguir que se puedan volver a enganchar.

Por ejemplo, tenemos un grupo de mujeres que les gusta mucho la cocina, a otras les gustan otras cosas... Pues mirar de localizar estos temas comunes que los motivan, y a partir de aquí, crear grupos de apoyo que fomenten el aprendizaje en el uso de las herramientas digitales para irse habituando.

Al final, a nosotros lo que nos interesa es que todas estas personas no se queden fuera. Por ejemplo, hay el tema de la soledad, especialmente con la gente mayor. Mucha gente de este colectivo venía a las sesiones presenciales para socializar. Y ahora se han quedado en casa. El tema es mirar de acercarnos a estas personas, y con el uso de la videoconferencia les podemos ver la cara...

También pensamos montar algunas actividades con familias.

También cómo apoyar en las escuelas, incluso estamos pensando ceder espacios porque puedan dar clase en nuestros puntos, hacer extraescolares para los padres para que puedan ayudar a sus hijos con las herramientas digitales.

Muy importante que las entidades no pierdan su actividad. Para hacerlo, montaremos videotutoriales o sesiones, porque las entidades puedan dinamizar, ni que sea virtualmente, su actividad, y no se pierda el tejido asociativo de los territorios. Porque nos consta que muchas entidades han dejado de hacer su actividad por esta causa.

También el trabajo con las personas paradas. Están en contacto con el SOC para hacer talleres específicos de busca de trabajo, hay un incremento de la demanda. Están mirando cómo hacer las sesiones que hacíamos presencialmente, y ponerlas en marcha en línea.

Aspectos positivos y retos

Esta situación ha hecho avanzar cosas. Todo el mundo se ha tenido que poner las pilas con esto. Y para los puntos es una oportunidad para aprender. También para hacer teletrabajo. Esto ha venido para quedarse.

Con los usuarios, es una oportunidad para estar más en contacto, para no tener que desplazarse para hacer las formaciones, y para espabilarse con el tema de la alfabetización digital. Ahora este aprendizaje se ha convertido en una cosa obligatoria, tienes que saber cómo moverte en estos entornos y con estas

herramientas, también para los procesos de búsqueda de trabajo, donde algunas entrevistas ya las están haciendo por videoconferencia... ¿Aprendizaje por inmersión?

Por ejemplo, tenemos el caso del funcionamiento de mi Salud. Al respecto, se había montado una formación presencial antes de la pandemia y vinieron solo tres personas. Justo durante la pandemia, se ofreció la misma formación en línea y estuvo a tope, un montón de usuarios conectados. La necesidad hace que la gente se espabile más rápido.

Otro ejemplo: cuando hacía los cursos de búsqueda de trabajo les hablaba del videocurrículum, las entrevistas en línea, y la gente parecía que no se lo acababa de creer.

Algunas entidades están viendo que este esfuerzo les puede reportar un crecimiento, como el caso de la entidad que ha trabajado el catálogo en línea.

Como oportunidad, destaco toda la red que hemos hecho entre los dinamizadores. Ha sido muy interesante, se han creado sinergias, se han compartido experiencias, maneras de hacer, estrategias y buenas prácticas, una cosa que no se había trabajado de manera tan intensiva como ahora. Es decir, en Òmnia no hacíamos mucha red, debido al día a día, y cada cual está en su territorio, nos vemos una vez al año, si alguien tenía algún problema se comentaba en los foros comunes internos, pero no se hacía mucha red de forma tan continuada.

Durante estos meses, por ejemplo, han creado una iniciativa de red, las Formaciones Zombies, un canal en YouTube para hacer formaciones internas entre los dinamizadores, de ayuda mutua. Por ejemplo, se compartió cómo explicar hacer animación 2D de bajo coste, y todos *flipábamos*, o como hacer programación sencilla básica para niños y niñas, entre otros... Todo esto ha sido brutal, todo lo que todo el mundo sabe hacer y no se sabía, se ha compartido y ha ayudado a crear nuevas iniciativas formativas, a aprender, a crear red y comunidad de práctica.

Todo esto ha sido mucho más útil y potente que todas las entidades de apoyo que tenemos. Por ejemplo, dinamizadores de l'Hospitalet pusieron en marcha una iniciativa en base de concursos para animar a los ciudadanos, en el Baix Llobregat también, un concurso de preguntas, metodología de ludificación... Y todo esto ahora se ha compartido.

También hay que decir que la Red Òmnia continúa siendo una desconocida, y que desde la Administración se podría recoger de una manera más adecuada todo lo que se hace, y hacer una difusión más potente, para que pueda llegar a todo el mundo.

Seguridad



Tipo

Fichas

Categorías

Tecnologías

A la hora de escoger una herramienta, aparte de los criterios de usabilidad, accesibilidad y adecuación a los usuarios con los cuales trabajamos, al tratarse de herramientas digitales que hacen uso de la red, también tendremos que tener en cuenta criterios de seguridad informática y tratamiento de datos. Es un punto clave para proporcionar entornos seguros para los beneficiarios de la entidad.

Aspectos generales a tener en cuenta

Conexiones seguras

Normalmente, las herramientas de comunicación que se usan para poner en contacto a la entidad con los beneficiarios, como puede ser una herramienta para videollamadas, una aplicación de mensajería, tienen una parte de cliente y una parte de servidor. Habrá los usuarios finales (clientes) y la entidad (parte servidora). Tenemos que mirar que la conexión que se realiza entre los usuarios finales y la entidad se haga siempre con una conexión de forma segura. Podemos averiguar este aspecto simplemente mirando si en la barra del navegador sale el icono de un candado y que la dirección de la página empiece por `https://` como la imagen que encontraremos a continuación.

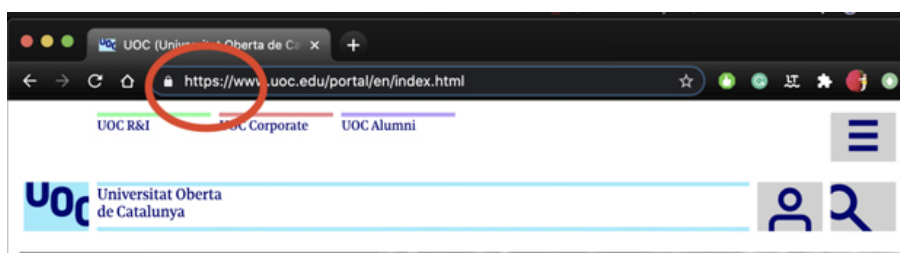


Figura 3

Permisos

Si se trata de aplicaciones para teléfonos móviles o tabletas es recomendable mirar, en el momento de la instalación, qué permisos piden a los usuarios, por ejemplo, el permiso de acceso a los archivos guardados, a las fotos, poder utilizar el micrófono, acceder al directorio de personas o a la ubicación del dispositivo. Se tiene que valorar si estos permisos son coherentes con las funcionalidades de la herramienta; si la aplicación pide, por ejemplo, acceso al micrófono y las funcionalidades no prevén ninguna grabación de sonido, se tiene que tener en cuenta para valorar si es un comportamiento correcto o no. En la misma línea, también tenemos que vigilar que la herramienta no pida acceso a nuestros contactos o archivos si ninguno de sus funcionalidades requiere el uso de estos elementos.

Tratamiento de datos

A la hora de instalarnos una aplicación, acceder a un servicio o una plataforma digital es fundamental que leamos el documento de términos y condiciones en detalle para averiguar cuál es el tratamiento que se hará de los datos y si es coherente con el funcionamiento de la herramienta. Los datos que podemos proporcionar son privados y la empresa que proporciona el servicio no puede hacer nada con ellas,

salvo que haya un consentimiento explícito del usuario. Siempre tendríamos que vigilar que el documento de términos y condiciones no contemple un uso diferente de nuestros datos antes de firmarlo. También es importante que recordemos que hacer clic al botón «aceptar» del documento de términos y condiciones es equivalente a una firma.

Contraseñas y autenticación

Casi todas las plataformas, webs o aplicaciones nos piden que nos creemos un perfil de usuario que, generalmente, consta de un ID, nombre de usuario y una contraseña. Para saber más sobre la seguridad de una herramienta puede ser interesante analizar cómo se hace este proceso de autenticación de los usuarios, qué longitud de contraseña se pide, los lugares donde permanecen las contraseñas generadas y el formato. Estas informaciones tendrían que estar disponibles al lugar de descarga de la aplicación. Si esta información no estuviera disponible, se puede hacer una prueba para averiguar la dificultad que hay para renovar la contraseña. En una herramienta segura, el proceso de regeneración de una contraseña tendría que ser bastante complicado y tendría que requerir varios pasos para ser aprobada. El objetivo de esta dificultad es limitar la posibilidad que alguien utilice nuestra identidad para generar una contraseña nueva y pueda tener acceso a nuestros datos. Un proceso de autenticación con varios pasos, o que se tenga que autorizar con un dispositivo diferente, son indicadores de una seguridad de la herramienta más grande. También lo son los requerimientos de longitud de la contraseña y el uso de caracteres especiales.

Descarga e instalación de aplicaciones

A la hora de descargar una aplicación para instalarla en nuestro ordenador, en el móvil o en la tableta siempre nos la tendríamos que bajar desde el web oficial de la aplicación o de alguna plataforma certificada como Google Play o Apple Store. Tendríamos que evitar siempre descargar aplicaciones desde páginas de terceros. Una situación bastante típica en la cual nos podemos encontrar, por ejemplo, es que navegamos por páginas que presentan herramientas, estamos interesados en una de ellas y nos la bajamos directamente desde esa página sin ir a la web oficial de la aplicación. Esta acción, que parece inocua, puede ser un comportamiento peligroso, porque el archivo podría no ser el del programa sino el de otra aplicación que podría dañar nuestro dispositivo o exponernos en una pérdida de datos o de privacidad. En el supuesto de que la descarga desde la página oficial no fuera posible, tendríamos que analizar un poco las alternativas que encontramos y averiguar que el código MAC, un código alfanumérico asociado en el archivo, sea el mismo del de la página oficial de descarga de la herramienta.

De todos modos, antes de instalar cualquier aplicación bajada de internet, tenemos que verificar que el antivirus esté correctamente instalado y activado.

(*) Contenido disponible solo en web.