



MOOC

Competencias y herramientas digitales
para profesionales de la empleabilidad

MÓDULO 2

El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables



2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

OBJETIVO

Cómo acercar los recursos digitales a las personas en situación de vulnerabilidad para disminuir la brecha digital y potenciar el entrenamiento de las competencias digitales, personales y profesionales a través de la intervención y metodología en remoto.

DESARROLLO

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL COLECTIVO VULNERABLE Y LA GESTIÓN EMOCIONAL

La vulnerabilidad y exclusión social es fruto de una serie de circunstancias personales y sociales que se encuadran en un contexto determinado y que hace que no se dispongan de recursos y oportunidades suficientes, provocando que estas personas se queden al margen del resto de la sociedad.

Colectivos más afectados:

- Mayores de 65 años
- Mujeres: hogares monomarentales, jóvenes con hijo/s, con discapacidad, en entornos de prostitución y víctimas de violencia de género
- Menores y jóvenes en situación de riesgo.
- Inmigrantes, refugiados y personas de diferentes etnias.
- Personas afectadas con problemas de salud: enfermedad mental, adicciones y falta de atención.
- Personas con discapacidad y/o dependencia.
- Personas con riesgo de pobreza extrema.
- Población reclusa.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

Estos colectivos tienen que hacer frente a determinadas dificultades y además su vulnerabilidad se extiende al ámbito de la búsqueda de empleo, encontrándose con algunos de estos factores.

- ➔ Discriminación por parte del mercado laboral
- ➔ Desigualdad de oportunidades
- ➔ Aspectos socioeconómicos
- ➔ Brecha digital

Toda esta acumulación de obstáculos, en ocasiones externos, desemboca en una situación especialmente complicada para encontrar un trabajo digno.

Las personas en riesgo se encuentran en la "carrera" por un empleo en una clara desventaja.

LA GESTIÓN EMOCIONAL

Como responsables de la intervención con personas en riesgo de exclusión social es muy importante tener en cuenta el desarrollo emocional de las personas que atendemos y poner en práctica nuestras propias capacidades emocionales para conseguir un clima y un vínculo de apoyo, confianza y empatía.

La adquisición de **competencias en inteligencia emocional** nos sirve para gestionar mejor las propias emociones ante determinadas situaciones en la intervención, esto nos permitirá comprender las emociones de las personas en situación de vulnerabilidad con las que trabajamos día a día y poder adaptarnos e identificar la raíz del problema.

Las emociones no son más que reacciones automáticas ante algunas de las situaciones que hemos mencionado anteriormente y que produce en la persona la incapacidad de dar una respuesta emocional adecuada, esto conlleva a tomar decisiones precipitadas o con un alto nivel de frustración y rabia.

Desarrollar desde el primer momento la inteligencia emocional capacitará a las personas a afrontar las situaciones adversas de diferente manera, controlando los impulsos, las emociones y le permitirá seguir motivado/a para no caer en la frustración.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

Competencias transversales y profesionales como la empatía, el respeto, la creatividad, la flexibilidad, la confrontación y la resolución de conflictos, así como conceptos como la resiliencia y la capacidad de potenciar y poner en valor los talentos ocultos que tienen todas las personas, van a mejorar y potenciar el vínculo entre nosotros/as como profesionales y las personas que lo necesitan y que dará la oportunidad de conseguir la inclusión social.

Dentro de nuestra intervención, como responsables de la orientación, tendremos previamente desarrollado un plan de acogida que dependerá de la entidad en la que estemos trabajando y el tipo de colectivo al que nos dirijamos.

Esto nos servirá como punto de partida para la detección de necesidades, concreción de objetivos y desarrollo de un plan de acción que sea compatible tanto en modalidad online como mixta

En función del tipo de colectivo debemos adaptar la propuesta de intervención. Por ejemplo, si tenemos personas inmigrantes darles a conocer los recursos locales, cómo funcionan los procesos de selección, adaptación del lenguaje o conocer las partes de una nómina y documentación administrativa básica que deben tener. Si trabajamos con mujeres víctimas de violencia de género o mujeres jóvenes con hijos a cargo: aspectos como la conciliación, corresponsabilidad, igualdad de género, autoestima y gestión emocional son fundamentales a incluir en la intervención.



2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

EMPODERAMIENTO DIGITAL

Comenzó a tratarse este término en el año 2014, en la Conferencia Internacional sobre el tema *“De la exclusión al empoderamiento: la tecnología de la información y la comunicación al servicio de las personas con discapacidad”* organizada por la UNESCO.

Lo definían como *“herramienta de gran poder para las personas con algún tipo de discapacidad, donde las TIC tienen el potencial para lograr desarrollos significativos en las vidas de personas con discapacidad, permitiéndoles mejorar su integración social, política y económica en la sociedad ampliando el alcance de la información, los conocimientos y las actividades de las que disponen”*¹.

A raíz de esta definición, el concepto fue englobando a todas las personas y abarcando más temas. Para la profesora y directora del programa de Competencias Digitales de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya) Montse Guitert Catasús significa que *“es formar individuos en una actitud cívica digital, para que sean críticos con la tecnología y, a su vez, sean conscientes de lo que representa tener una identidad en la red. Aprendiendo a buscar información y seleccionar de manera crítica y efectiva. Crear, tratar y difundir la información para poder dar respuesta a necesidades. Comunicarnos y colaborar de manera efectiva utilizando la tecnología”*².

Lo que se busca con el empoderamiento digital es que las personas sean autónomas y no tengan que depender para poder desenvolverse libremente y con responsabilidad en el entorno digital.

Este aspecto es muy importante tenerlo en cuenta, concienciar sobre la necesidad de que toda persona debe tener habilidades digitales básicas, estar actualizada en el entorno digital. Ya que para aspectos básicos de nuestra vida diaria, el simple hecho de solicitar el informe de vida laboral, pedir una cita médica o recibir algún tipo de informe médico, en la mayoría de casos se realiza a través de Internet.

1. Artículo web “Empoderamiento Digital” Félix Serrano, Director del INTEF, 2017. <https://www.revistatransformaciondigital.com/2018/02/18/empoderamiento-digital>

2. Artículo web “Montse Guitert: Empoderamiento digital significa formar personas con actitud cívica en Internet”, Adriana Clivillé, 2017. <https://epce.blogs.uoc.edu/es/empoderamiento-digital-significa-formar-personas-con-actitud-civica-internet/#:~:text=El%20empoderamiento%20digital%20de%20las,una%20manera%20cr%C3%ADtica%20y%20efectiva>

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

Partiendo de este concepto, viendo la necesidad de que todo el mundo debe contar por lo menos con un nivel básico de competencias digitales, y comprendiendo que el entorno digital está en constante evolución, debemos intentar mantenernos actualizados sobre los cambios que se van produciendo en todos los sectores de la sociedad.

MODELOS DE INTERVENCIÓN

En nuestro ámbito, la orientación socio-laboral ha cogido fuerza su realización a distancia, o lo que llamamos “e-guiding”.

Hay necesidad de replantear modelos de intervención que se llevaban a cabo en formato presencial para ajustarlos a modelos:

- ➔ **Mixto:** donde se desarrollan algunas actividades de manera presencial y otras en formato virtual.
- ➔ **Digital:** desarrolladas todas las acciones en un entorno digital.



USO DE DISPOSITIVOS Y ACCESO A INTERNET: ESPECIAL MENCIÓN AL USO DEL SMARTPHONE

El acceso a internet y la disponibilidad o no de dispositivos suponen un problema para las personas en riesgo de exclusión social.

Además de no disponer en los barrios o lugares donde viven de sitios adecuados en los que puedan facilitar ese acceso, suponiendo un esfuerzo extra el tener que desplazarse en búsqueda de espacios públicos como bibliotecas, donde poder usar por tiempo limitado un ordenador.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

Hoy en día la mayoría de la población tiene ya un teléfono móvil, una persona, por ejemplo, inmigrante que acaba de llegar a España lo primero que consigue es un Smartphone que le mantenga comunicado con su familia y con la persona referente que le acompañe en su proceso en el país de destino.

Por ello, la principal herramienta que van a tener las personas en riesgo de exclusión no sólo para el contacto sino para poder navegar y usar servicios en internet, suele ser el Smartphone.

En nuestra intervención debemos ser conocedores de esta realidad y a la vez dificultad, puesto que no funciona de la misma manera las herramientas digitales en un ordenador que en un móvil o tablet.

A TENER EN CUENTA

- Conocer el sistema operativo: Android o IOS del móvil
- Informar y formar sobre la descarga de aplicaciones: aquellas que sirvan para realizar videollamadas, de organización y gestión de archivos en la nube, gestión de uso de correo electrónico, aplicaciones para la búsqueda de empleo.
- Herramientas de ofimática que se pueden descargar. Por ejemplo, desde la Play Store podemos descargar documentos de google, hojas de cálculo y presentaciones.
- El funcionamiento de las aplicaciones y webs varían según el soporte electrónico en el que las usemos.
- Capacitar en el uso del Smartphone: control de las ventanas flotantes y widgets.
- Configuración y privacidad de las aplicaciones para gestionar los permisos de micrófono y cámara.
- El problema del espacio de almacenamiento puede ser un hándicap para el uso del móvil, ver si se puede ampliar la memoria, borrar datos y eliminar caché pueden ser algunas soluciones.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

RECURSOS PARA ABORDAR LA INTERVENCIÓN

Recursos para realizar la intervención de manera digital con personas en riesgo de exclusión social:

PARA REALIZAR VIDEOLLAMADAS

Google Meet, Zoom, Teams y Skype son las más populares. Debemos tener en cuenta que para poder conectarnos vía móvil hay que descargar previamente dichas aplicaciones para un mejor funcionamiento de las mismas.



PARA DINAMIZAR Y GAMIFICAR

- ➔ **Mentimeter.** Previamente crearemos una cuenta y podemos realizar distintos tipos de actividades: Nubes de palabras, preguntas-respuestas, proponer una cuestión y que se den distintas opciones. Las personas pueden usarla sin descargar, sólo a través del Smartphone, es una forma sencilla de dinamizar y al acceso de cualquier público.
- ➔ **Kahoot:** Otra herramienta interactiva para dinamizar, podemos crear el juego/actividad previamente registrándonos en la web de Kahoot y además tener acceso a plantillas de actividades ya elaboradas. Algunas de las funciones de Kahoot son:
 - Crea. Solo se necesitan unos minutos para crear un juego educativo o un quiz sobre cualquier tema, en cualquier idioma.
 - Presenta o comparte. Presenta una sesión en vivo con preguntas en una pantalla grande o comparte un juego con jugadores remotos.
 - Juega. Participa en un kahoot con un PIN proporcionado por el presentador y responde a las preguntas desde tu dispositivo.
- ➔ **Jamboard:** es la pizarra digital de Google, podemos usarla si tenemos una cuenta de google creada. Esta pizarra es muy intuitiva y sencilla pudiendo poner imágenes y crear notas adhesivas para realizar dinámicas de presentación o de rompehielos.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables



Permite guardar el trabajo realizado posteriormente en formatos como PDF o como imagen JPG.

- **Classroomscreen:** Es otra pizarra colaborativa que no requiere descargas, podemos compartir la pantalla, poner cronómetro de intervención, dados o nombres al azar. Esto permitirá dinamizar las sesiones y la intervención y turnos de palabra o presentación de las personas que participen.
- **AppSorteos:** nos permite elaborar ruletas para elegir participantes, puede ser interesante para la creación de grupos de trabajo y turnos de participación

PARA LA INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

- **Tener un diario de desarrollo profesional** servirá como punto de partida y análisis, en el que se recogerá todo el proceso de búsqueda de empleo de la intervención.

Para la concreción del objetivo profesional, valores y registro de las competencias transversales y profesionales resulta de vital importancia ya que la persona recurre en cualquier momento y le permite valorar sus propios cambios y crecimiento personal/profesional.

Dicho diario podemos elaborarlo nosotros mismos o por ejemplo basarnos en ideas de la web mapa laboral: <http://mapalaboral.org/files/actua/actua-es-2-material-de-apoyo-ejemplos-del-plan-de-busqueda-de-trabajo.pdf>

- **Matriz de desarrollo:** mediante un Excel nosotros/as podemos llevar un registro de la intervención y acompañamiento. Podemos incluir las partes de la intervención nombradas anteriormente y un enlace al diario de desarrollo. Además, si están incluidos otras personas en la intervención de la persona puede servir como un documento de trabajo colaborativo donde de manera interna, se haga un registro de la intervención especificando: persona que interviene, fecha, objetivo de actuación y resultado de dicha actuación. Nos permite tener una visión 360° de lo que se está realizando con cada persona identificando posibles carencias y mejoras.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

PARA FORMARSE

Hay distintas plataformas, muchas gratuitas, para la realización de cursos online en competencias digitales, en [Fundae](#) por ejemplo encontramos una sección de recopilación de esta formación.

La formación es un paso muy importante para las personas en riesgo de exclusión ya que generalmente tienen un perfil bajo en competencias técnicas y profesionales y el acceso al estudio es muy limitado. Por ello es interesante que conozcan las plataformas de formación online preferentemente con emisión de certificado de realización para poder apoyar y aumentar su empleabilidad. En el apartado de + recursos encontrarás enlaces a algunas de las plataformas interesantes para la formación.

COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

Por otro lado, no podemos olvidar la necesidad de tratar un tema tan importante como es la **comunicación** en entorno digitales, donde la comunicación entre equipo técnico y participantes de nuestros servicios/programas se ha visto modificada.

Tenemos que conocer y poner en uso diferentes herramientas digitales con el fin de comunicarnos, no sólo a través de correos electrónicos, plataformas de videollamada, Whatsapp, Telegram... Sino también disponer de **plataformas como:**

- ➔ Slack
- ➔ Teams
- ➔ Discord

Que a través de canales, pueden ofrecernos espacios tanto formales e informales en función del objetivo y función que queremos darles a cada uno de ellos.

Por lo tanto, es importante también trabajar en un plan de comunicación que esté bien estructurado y organizado para ser conscientes de los canales de comunicación que habrá entre equipo técnico y participantes. Además de informar y concienciar a la sociedad sobre estas nuevas herramientas y formas de trabajo que van adaptándose en el entorno profesional, sobretodo con el teletrabajo.

2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

RECUERDA

La intervención con colectivos vulnerables conlleva tener en cuenta aspectos como la gestión emocional así como otras necesidades básicas, brindándoles nosotros/as el apoyo que necesitan.

Es imprescindible pues,

- Conocer el/los recursos locales que más se adapten a sus necesidades para dar una respuesta inmediata.
- Fomento del empoderamiento digital.
- Adaptar la intervención y metodología según el colectivo.
- Ser flexibles, asertivos/as, respetuosos/as y poner a la persona en el centro de la intervención.
- Ofrecer soluciones innovadoras y adaptarnos a las necesidades para reducir la brecha digital.
- Conocer las características propias de los Smartphone pues puede ser el único dispositivo disponible.
- Dinámicas motivacionales y de gamificación
- Establecer canales de comunicación haciendo uso de herramientas digitales innovadoras.
- Hacer un seguimiento individual del proceso de intervención, evaluando objetivos y resultados.



2. El trabajo con perfiles no digitalizados

2.1. Recursos digitales en colectivos vulnerables

MATERIAL DE APOYO

- Web “recursos TIC para el tercer sector”: <https://www.recursos3s.org>
- Como poner widgets en Android: <https://www.xatakandroid.com/tutoriales/como-anadir-widgets-a-la-pantalla-de-inicio-en-android>
- Ejemplo de diario de desarrollo profesional: <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/como-buscar-empleo/busqueda-empleo/plan-accion-busqueda-empleo/#/exploralni>
- Mapa laboral: <http://mapalaboral.org/es>
- Plataforma para el diagnóstico del nivel de competencia digital: <http://www.digcomp.andaluciaesdigital.es/informacion>
- Cursos online plataforma Andalucía es digital: <https://www.formacion.andaluciaesdigital.es/web/formacion>
- Cursos online Castilla La Mancha: <https://www.bilib.es/formacion/formacion-online>
- Coursera: [Plataforma coursera](#)
- EdX: [Realizar mooc](#)
- Míriadax: <https://miriadax.net/home>
- Google Actívate: <https://learndigital.withgoogle.com/activate>
- Cursos Abiertos de la UNED: <http://ocw.innova.uned.es/ocwuniversia>
- Vídeo TED “Alfabetización digital”: <https://www.youtube.com/watch?v=7BDab9pLbE>