



MOOC

Competencias y herramientas digitales
para profesionales de la empleabilidad

MÓDULO 1

La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto



OBJETIVO

A lo largo de este tema vamos a abordar la importancia de la intervención en remoto, teniendo en cuenta el contexto del entorno digital, así como también en lo que supone como proceso de aprendizaje y cambio metodológico.

En estos dos aspectos últimos implica lo siguiente: mejorar nuestra intervención desde la innovación social, crear oportunidades para las personas que lo necesitan, dar respuestas adaptadas a las necesidades actuales y crear sinergias y nuevos entornos colaborativos entre nuestros equipos de trabajo.

DESARROLLO

¿LA INTERVENCIÓN PRESENCIAL O EN REMOTO?

Como profesionales del tercer sector nuestra intervención se había diseñado para que fuera presencial ya que lo importante son las personas y por tanto era y es necesario ofrecer un servicio de calidad, cercanía, confianza... en definitiva, más humano.

Debido a ello, siempre se ha intentado crear un espacio donde la persona se sienta cómoda, donde poder entender sus necesidades y poner a su disposición todo nuestro esfuerzo y recursos para ayudarle y acompañarle en la búsqueda de empleo.

Durante la situación vivida a raíz de la Covid19, la intervención se hizo insostenible en el formato presencial tradicional, pero no sólo entró en juego esta situación sobrevenida, sino que además nos encontramos en un mercado laboral altamente cambiante y digitalizado donde estas nuevas formas de intervención ya estaban llegando, simplemente se aceleró su generalización.

Por tanto, la intervención en remoto se acelera por los nuevos contextos y por la digitalización de todos los sectores, siendo necesario dar cabida a la atención de todas las personas que así lo demandan.

Es entonces cuando surgen las siguientes dudas y/o preguntas:

- ➔ ¿Cómo trasladar la intervención presencial a una intervención completamente en digital?

1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

- ¿Qué ocurre con todas esas personas que no tienen los medios adecuados para poder conectarse?
- ¿Cómo realizo una intervención de calidad, cercana y de confianza para poder detectar las necesidades de la persona y darle soluciones efectivas?
- ¿Qué metodología es la mejor para aplicar según colectivos, edades o diferentes casuísticas?
- ¿Qué características tiene la intervención en remoto y cómo diseñamos esta intervención para alcanzar nuestros objetivos?

Vamos a seguir abordando todas estas cuestiones a lo largo de los diferentes temas, pero te propongo un ejercicio: Hazte ahora mismo la siguiente pregunta y contéstala: Sin tener en cuenta el contexto actual, ¿si pudieras elegir una modalidad de intervención, ¿cuál elegirías?: sólo presencial, sólo digital o mixta (digital+presencial). Hazte la misma pregunta cuando termines este curso ¿la respuesta es la misma?

A TENER EN CUENTA AL REALIZAR LA INTERVENCIÓN EN REMOTO

Cuando asumimos el reto de realizar nuestra intervención completamente en digital (o de manera mixta) nos suscita mucha incertidumbre.

Vamos a repasar las principales características que hay que tener en cuenta:



1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

COMO TÉCNICO/A

- Disponer de una conexión adecuada preferentemente usando wifi, tener, en la medida de lo posible, el router en una zona cercana a nuestro espacio de trabajo o usar amplificadores de señal.
- Disponer de equipo informático lo más actualizado posible, altavoces y auriculares con micrófono.
- Flexibilidad y adaptabilidad: Aunque estés en casa/oficina, hay que diferenciar tanto el espacio de trabajo como tiempo dedicado al mismo.
- Es muy fácil caer en distracciones como levantarte para ir a la nevera, atender llamadas de teléfono no importantes y entretenerse con tareas no laborales.

RESPECTO A LAS PERSONAS ATENDIDAS

- Conocer qué recursos y qué conexión a internet tienen las personas que atendemos. ¿Cuentan con ordenador? En caso negativo, ¿podrían hacerse con alguno mediante préstamo?
- Conocer qué sitios y recursos locales existen que puedan facilitarles el uso de equipos informáticos.
- Conocer las dificultades de conexión y posibles soluciones. Algunas empresas de telefonía, tienen disponibles "Tarifas sociales", las cuales ofrecen internet en casa y tarifa móvil para aquellas familias en situación de vulnerabilidad.
- Es importante estar al tanto no sólo de las dificultades y el contexto familiar y personal de cada persona, sino poder ofrecer este tipo de recursos que pueden solucionar los problemas de conectividad a los que se enfrentan.
- Hay que tener en cuenta la conciliación personal y familiar de las personas que atendemos al realizar la intervención. Evitar las primeras horas y últimas del día para citarles o empezar una sesión, así como las tardes. Muchas personas no sólo están al cuidado de hijos/as sino también de personas mayores.

NUEVO ESCENARIO EN DIGITAL

No sólo no estamos acostumbrados/as a trabajar en digital, sino que supone un esfuerzo mayor que en presencial cuando tengamos que impartir formaciones, llevar a cabo intervenciones individuales o reuniones con empresas.

Debemos medir muy bien los tiempos, el cual no es igual que en presencial.

Lo que en presencial realizamos en una hora, en el ámbito digital normalmente conlleva mayor duración y puede verse interrumpida por problemas de conexión que nos haga ampliar más los tiempos.

- Calcular nuestra intervención ya sea individual o grupal estipulando un mayor tiempo que en presencial. Por ejemplo, un margen de 30 minutos más.
- El debate y la resolución de dudas generalmente puede alargarse cuando trabajamos en remoto. Debemos dejar un tiempo concreto destinado a este espacio y señalar las netiquetas para ello: por ejemplo "sólo se interviene a través del chat", "activar micrófonos de manera ordenada".

Para las personas que atendemos supone un gran esfuerzo y reto esta forma de intervención y es por ello que debemos trabajar en unos primeros momentos aspectos como: uso de netiquetas (normas de convivencia digital que se deben cuidar y respetar), talleres enfocados a la gestión emocional, la ciberseguridad y el uso de internet responsable.

VENTAJAS DE LA INTERVENCIÓN EN REMOTO

La intervención en remoto supone el entrenamiento de competencias y habilidades transversales y técnicas, un medio de educar, transmitir, comunicar y aprender.

Vamos a ver los beneficios según ámbito de actuación:

- **Teletrabajo:** Mejora de la conciliación personal y familiar. Mayor planificación y organización adaptada a las necesidades.
- **Comunicación y gestión equipos de trabajo:** nos permite comunicarnos con nuestros compañeros/as de una manera síncrona y asíncrona. Trabajar de forma colaborativa con herramientas de planificación, organización, reuniones scrum y

1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

liderazgo de equipos. Algunos ejemplos son “Slack”, “Trello”, “Padlet” o las herramientas de ofimática de Google que permite desde la nube disponer de Excel, creación de documentos, presentaciones y formularios entre otros en los que se puede trabajar en el mismo momento.

➤ **Realización de formaciones:** realizar formaciones en digital “obliga” a las personas a trabajar con las diferentes herramientas, aprenden y entrenan sus competencias digitales, mejora la comunicación y desarrollan su marca personal. Acercarles de la misma manera el trabajo colaborativo en red provoca al principio pueden sentirse abrumados/as pero posteriormente ven mejorada sus posibilidades de encontrar un empleo, se sienten más seguros/as y motivados/as.

➤ **Intervenciones individuales:** son una pieza fundamental este tipo de intervención, para ayudar a las personas en su avance progresivo de adquisición y mejora de las competencias digitales.

➤ **Para las empresas:** reducción de costes, reducir el absentismo laboral, mejora de los objetivos, retención del talento, acercamiento de los servicios y proyectos a cualquier parte del mundo.



METODOLOGÍA Y RECURSOS QUE PODEMOS APLICAR EN NUESTRA INTERVENCIÓN EN REMOTO

A continuación, vamos a ver cuáles son aquellos aspectos fundamentales a tener en cuenta en la planificación, organización y metodología a aplicar.

1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

CREA UN ENTORNO PROFESIONAL

Si nuestra oficina se traslada a nuestro domicilio debemos cuidar y separar el espacio personal del profesional. Destina un espacio de tu casa a decorarlo para que sea cómodo, destinado al trabajo, con luz natural y que te aisle de manera que puedas concentrarte y trabajar sin interrupciones.

TRABAJO POR PROYECTOS

Estar en teletrabajo supone además gestionar y agendar el tiempo que tienes para llevar a cabo los proyectos. Dedicar tiempo a organizarte, programando en función de objetivos y respetando el tiempo que decides dedicarle a los mismos. Tu tiempo es oro y es necesario desconectar y finalizar.

CUIDA A LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJAS

Estar trabajando en remoto provoca distanciamiento entre compañeros/as, coordinadores/as y personal con el que habitualmente vemos en la oficina, tenemos reuniones, tomamos un café y charlamos. Es muy importante establecer un canal de comunicación bidireccional el cual os mantenga conectados no sólo para reuniros y contestar a correos electrónicos sino tener espacios de “cafetería”, de reuniones informales y más distendidos. Veremos qué herramientas digitales pueden ser recomendables para esto.

DESCONEXIÓN DIGITAL

Es de vital importancia establecer desde el principio los canales de comunicación con las personas que atendemos. ¿Un canal en Telegram? ¿Un grupo de WhatsApp? Y con qué objetivo: compartir ofertas de empleo, dar información de interés...

En este tipo de comunicación síncrona tenemos que establecer tiempos de “desconexión digital”, evitar escribir a deshoras o enviar mensajes. La desconexión digital no debemos contemplarla sólo como un concepto es importante que nosotros/as demos ejemplo de ello a las personas que atendemos estableciendo límites de horario en la propia intervención.

METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN

Antes de realizar la intervención debemos planificar las sesiones, esto cobra una mayor importancia en este contexto puesto que nos enfrentamos a problemas como pueden ser: actualizaciones pendientes en el equipo, herramientas online que necesitan ser instaladas previamente. Tenemos que conocer los requisitos de la propia herramienta que usemos para la sesión.

Por ejemplo:

Imaginemos que tenemos una primera sesión online con un grupo de 10 personas a las que hemos convocado previamente por invitación a través de Google Meet. Para esta primera sesión voy a realizar un ejercicio de presentaciones para lo cual usaré la herramienta de "Jamboard", pizarra digital que encontramos entre las aplicaciones de Google.

Aspectos que tenemos que cuidar **antes de la sesión:**

- Comprobar que en Google Meet tengo los permisos de micrófono y cámara habilitados y funcionan perfectamente. Así como saber cuál es el máximo de personas que pueden unirse en una video llamada.
- Tener creada una pizarra Jamboard con la dinámica y configurar los permisos de tal manera que todas las personas a las que yo invite a colaborar en la misma tengan acceso a ella cuando la comparta.
- Conocer si hay posibles personas que al no tener acceso desde ordenador tengan que conectarse desde el móvil y si es así haberles comunicado que deben tener instalada la aplicación de Google Meet para que les funcione mejor.
- Como vemos en el ejemplo anterior, se pone de manifiesto la necesidad de preparar una sesión con antelación, estipulando los tiempos que necesitamos para ello dentro de nuestra organización diaria.

Otro aspecto el cual a nivel metodológico funciona muy bien en las intervenciones en remoto es el cuidado del **diseño de los contenidos** que impartimos. Si son atractivos a la vista van a "enganchar" mejor con las personas que acompañamos.

1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

Algunos ejemplos de herramientas para la realización de presentaciones dinámicas y visualmente atractivas son: [Canva](#), [Genially](#), [Prezi](#) y [Presentaciones de Google](#). No solo la edición es diferente, sino que podemos incorporar Gif ([tenor.com](#)) y pegatinas en las mismas de una forma divertida y amena.

Estas y otras herramientas las veremos más en profundidad en los módulos 3 y 4.

CANVAS PARA DISEÑAR UNA EXPERIENCIA DIGITAL

1. **CÓMO ES LA DIVERSIDAD DEL GRUPO.** Es importante conocer bien el equipo de personas con los que vamos a trabajar: edades, nivel socio cultural y competencia digital, lugar de conexión...
2. **OBJETIVOS DE APRENDIZAJE.** Marcarnos unos objetivos de aprendizaje ya sean técnicos, competenciales...
3. **INFORMACIÓN PREVIA QUE HAY QUE DAR A DESTINATARIOS/AS.** Definir la información previa que deberemos enviar a los participantes como el envío de información, convocatoria, día/hora, en qué va a consistir, qué van a necesitar...
4. **PUNTO DE PARTIDA.** Acogida e instrucciones claras. Actividad para despertar la curiosidad, la sorpresa: Por parejas, grupos, individual.
5. **ACTIVIDAD DE DESARROLLO.** Actividad de búsqueda o investigación, Actividad para ejercitar, construir, crear, diseñar.
6. **ACTIVIDAD DE CIERRE.** Visualizar y compartir aprendizaje- Metacognición y transferencia.

LA INTERVENCIÓN EN REMOTO CON PERFILES CON DISTINTOS NIVELES DE DIGITALIZACIÓN

Este es uno de los temas que abordaremos en el bloque siguiente, sin embargo, merece una mención en este contexto desde el punto de vista metodológico en nuestra intervención.

Como hemos visto anteriormente, tener una planificación de los objetivos a realizar y organizar previamente las sesiones con las personas nos permitirá disminuir la incertidumbre y dificultades durante la sesión.

Ocurre lo mismo si podemos identificar aquellas personas con mayores dificultades para realizar una intervención en digital. Antes hemos visto aspectos técnicos como explicar la instalación de distintas aplicaciones en el móvil en caso de no disponer de equipo informático o cuestiones como las “tarifas sociales”.

En el momento de la intervención nos vamos a encontrar con personas con diferentes niveles de digitalización. A la hora de trabajar en dinámicas y establecer grupos vamos a considerar estos aspectos:

- Si tenemos en un mismo grupo, curso o equipo a personas con perfiles digitales altos vamos a mezclarlos con personas con menos competencias digitales para la realización de dinámicas.
- Si el tiempo y la organización del espacio y las sesiones nos lo permite podemos hacer dos grupos de niveles: uno con perfiles competenciales alto y otro con perfiles bajos. Es **recomendable** en estos casos que sean para formaciones específicas y que no se mezclen en un solo grupo posteriormente ya que al avanzar a diferentes ritmos puede provocar agravio comparativo y frustración.
- **Amoldar los contenidos e impartición de las sesiones según nivel** educativo, cultural y nivel competencial. Es importante adaptar el **lenguaje** y no dar nunca por hecho que se conocen aspectos del entorno digital. Como por ejemplo el manejo básico del ordenador, la gestión del correo electrónico, conocer los diferentes navegadores. Dentro de nuestros contenidos siempre hay que considerar un módulo dedicado a las cuestiones básicas del uso de internet y el ordenador.

LAS NETIQUETAS

Las netiquetas son **el conjunto de normas y comportamientos que se desarrollan en la red y en los entornos digitales.**

Al igual que en nuestras relaciones sociales encontramos diferentes normas conductuales y de comportamiento, esto se traslada de la misma manera al contexto en digital.

¿Cómo debemos comportarnos y relacionarnos con las personas a través de los diferentes entornos virtuales?

¿Qué aspectos se pueden ver como una falta de educación o no adecuados?

Es de vital importancia no sólo educarnos nosotros mismos en el uso responsable de netiquetas sino educar a las personas que atendemos en la misma línea, dando ejemplo y buenas prácticas.

Virginia Shea en su libro “Las 10 reglas básicas de la Netiqueta” extrae los aspectos fundamentales a tener en cuenta:

1. Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es otro ser humano con sentimientos que pueden ser lastimados.
2. Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
3. Escribir todo en mayúsculas se considera como gritar y, además, dificulta la lectura.
4. Respete el tiempo y el ancho de banda de otras personas.
5. Muestre el lado bueno de sí mismo mientras se mantenga en línea.
6. Comparta sus conocimientos con la comunidad.
7. Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.
8. Respete la privacidad de terceras personas.

1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

9. No abuse de su poder o de las ventajas que pueda usted tener.
10. Excuse los errores de otros. Comprenda los errores de los demás igual que usted espera que los demás comprendan los suyos.

LAS NETIQUETAS EN LOS ENTORNOS VIRTUALES

EN LAS VIDEOLLAMADAS

- **Prepara la conexión con anterioridad:** comprueba tus datos, los permisos y el funcionamiento de la plataforma. Mantén una iluminación adecuada, evita las sombras y la luz artificial, apuesta por una luz suave y natural.
- **Comprueba el encuadre.** Cuida que se te vea correctamente, cuadrando el ángulo y la posición. Puedes ayudarte regulando la silla o la altura del ordenador.
- **Revisa el fondo:** Vigila lo que aparece en la parte de atrás, se recomiendan fondos lisos, o que aporten valor diferencial. Evita artículos personales o que dañen tu privacidad.
- **Minimiza las distracciones:** Intenta aparecer solo/a en la pantalla, evita ruidos innecesarios o elementos que puedan distraer a tu interlocutor.
- **Tu apariencia:** Recuerda que aunque estés en casa hay que ofrecer una buena imagen es importante. Vístete adecuadamente y ten en cuenta que aunque solo aparezca la parte superior de tu cuerpo a lo mejor tienes que levantarte en algún momento.
- **Apaga el micro:** Para que no haya interferencias ni ruidos innecesarios apaga el micro cuando no tengas que intervenir.
- **Actitud de escucha y atención:** Mantén una actitud de escucha y atención. Si estás haciendo otra cosa en el dispositivo el interlocutor se dará cuenta. Cuida tus posturas.
- **Avisa de tus ausencias:** si tienes que ir al baño, recibir un paquete o atender alguna otra cuestión o el teléfono. Da muy mala imagen que alguien de repente se ausente sin decir ni saber a dónde mientras otra persona está hablando.

1. La Orientación Laboral en un mundo altamente digitalizado

1.4. La intervención en remoto

EN EL CORREO ELECTRÓNICO

- **Destinatarios:** ¿Quién lo va a recibir? Grado de formalidad. Adaptar lenguaje.
- **Asunto del mensaje:** Facilitar información rápida y escueta al interlocutor.
- **Respuesta:** Contestar los correos. Espacio de tiempo coherente
- **Archivos adjuntos:** Utilizar compresores de datos: [WeTransfer](#), [WinZip](#), [WinRAR](#)
- **En el cuerpo del mensaje:** Breve, conciso y con un objetivo definido (autocandidatura, información,...) No utilizar MAYÚSCULAS. No abusar de los colores.
- **Utilizar la tipografía:** **negrita**, subrayados y *cursivas*.
- Dar espacios entre los párrafos que contengan información.

RECUERDA

En la intervención que realizamos en remoto, hay que atender a:

- Nuestras condiciones de conexión y espacio,
- A las variadas situaciones de las personas que atendemos
- Las diferencias metodológicas que supone estar en el entorno digital.



MATERIAL DE APOYO

16 consejos para trabajar en remoto con un equipo de manera eficiente. Economía Tic.
<https://economytic.com/consejos-trabajar-en-remoto-equipo-eficiente>

¿Qué es un nómada digital? Economía Tic.
<https://economytic.com/nomada-digital>

25 Imágenes de Netiqueta
<https://www.pinterest.es/anagabriela1902/netiqueta>