



MOOC

Competencias y herramientas digitales
para profesionales de la empleabilidad

MÓDULO 3

El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto



3. El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto



OBJETIVO

Conocer cómo la gestión emocional influye en los procesos de aprendizaje.

La importancia de desarrollarla y trabajarla en la metodología para la consecución de una mayor cohesión grupal, desarrollo del autoconocimiento, autocontrol, aceptación de los cambios, autonomía y equilibrio emocional de las personas que atendemos y acompañamos.

DESARROLLO

PRINCIPALES ASPECTOS DE LA GESTIÓN EMOCIONAL EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE

El proceso por el que el cerebro aprende: primero la motivación, luego la atención (aquello que capta nuestra curiosidad, que genera emociones...) y por último la memoria.

La memoria guarda todo aquello que nos provoca emociones (sociales principalmente).

La educación presencial es la que tiene un mayor impacto en el aprendizaje, aunque también se pueden realizar buenas prácticas en los entornos online si la formación y expectativas del personal técnico que lo lleva a cabo son las adecuadas.

Así, por ejemplo, podemos utilizar estrategias de aprendizaje activo que fomenten la cooperación, actividades asíncronas que estimulan la reflexión (aula invertida), tareas síncronas que favorecen el vínculo (sesión en videollamada) o la utilización de herramientas digitales potentes que fomenten la metacognición y suministran un buen feedback (sistemas de tutoría inteligentes).

En general, es muy importante para los técnicos/as en un entorno online hablar menos, escuchar más y plantear la siguiente pregunta a los participantes: ¿En que te puedo acompañar para que logres tus objetivos?

3. El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto

MENOS RESPUESTAS Y MÁS PREGUNTAS

En un mundo de máquinas, enseñar a pensar es más necesario que nunca. De hecho, los humanos somos seres curiosos que siempre estamos haciéndonos preguntas.

En clave educativa, los estudios han identificado la importancia de que el estudiante se plantee preguntas durante las tareas de aprendizaje que le permitan explicarse y reflexionar sobre lo que está haciendo, lo que en definitiva son maneras de implicarse en el aprendizaje y de fomentar su metacognición.

Como técnicos/as podemos hacer preguntas que fomenten un aprendizaje más profundo. Por ejemplo: ¿Qué quieres decir con eso?, ¿Por qué crees que eso es así?, ¿Puedes dar un ejemplo de dónde ocurre eso?, ¿Puedes explicar cómo resolviste la tarea?, ¿Cuál es la evidencia que apoya esa sugerencia?, etc.

En general, las buenas preguntas son preguntas abiertas que invitan a la reflexión, estimula un pensamiento más complejo, proponen ideas importantes y sugieren nuevas preguntas.

INVOLUCRA, INSPIRA Y EMPODERA

Los buenos proyectos de intervención fomentan un aprendizaje activo, estimulan la curiosidad y empoderan a los usuarios/as.

Y para que cada persona pueda aprender con todo su potencial, es imprescindible, la figura del buen orientador/a, una persona vocacional y entusiasta que conoce, reflexiona, inspira, fomenta la autonomía, propone retos adecuados, asume el error, estimula la creatividad y, por encima de todo, mira con afecto a las personas.

3. El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto

ALGUNOS EFECTOS ADVERSOS DE LA FORMACIÓN ONLINE O EL TRABAJO EN REMOTO CON REUNIONES DE LARGA DURACIÓN

Un estudio publicado por el laboratorio de interacción humana de la Universidad de Stanford bautiza el fenómeno como “fatiga de Zoom”, y advierte de que el mosaico de caras con las que interactuamos de cerca, anclados a una silla, con dificultades para captar el lenguaje no verbal, y con nuestro rostro expuesto al escrutinio del resto y a nuestra propia autoevaluación en la pantalla, genera un estrés adicional.

El esfuerzo de comunicación también es más elevado si se compara con el que requiere una llamada telefónica. El trabajo de la universidad estadounidense cita experimentos que prueban que se habla a un volumen un 15% más elevado cuando se interviene a través de la videoconferencia, y señala que se suple la falta de cercanía física exagerando el lenguaje no verbal con movimientos de cabeza, al asentir con más insistencia, o mirando fijamente a la cámara. Además, resulta más complicado interpretar las miradas y señales del otro que en persona, lo que genera un esfuerzo extra por descifrarlas.

Otra molestia de la que no siempre son conscientes los empleados o usuarios que teletrabajan o se teleforman es que la videoconferencia es una forma de comunicación estática, que a diferencia de las conversaciones telefónicas o en persona, no permite caminar a la vez, convirtiéndola en menos natural.

Medidas como usar un teclado externo para aumentar el espacio con la pantalla, reducir el tamaño de la ventana de Zoom en el monitor, moverse un poco por la estancia, están entre los consejos para reducir esa fatiga.



3. El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA INTERVENCIÓN EN DIGITAL

Lo primero que hay que trabajar con las personas desempleadas es la identificación y expresión de los estados de ánimo y de las emociones asociadas al desempleo. Esto es muy importante, ya que normalmente no ponemos “nombre y cara” a las emociones y los estados de ánimo, y es fundamental saber de qué estamos hablando a la hora de trabajar algo.

Además, hay que desdramatizar y normalizar los estados emocionales que se generan como consecuencia de una situación de desempleo. Son elementos y hechos altamente normales, que todos los seres humanos vivimos en mayor o menor medida, y por los que hay que pasar para poder aprender y generar cambios realmente duraderos. La secuencia completa a trabajar en este punto es la siguiente:

- Toma de conciencia: cómo estamos a nivel emocional, de cómo nos tomamos las cosas, de qué respuestas automáticas tenemos en relación al contexto, de cómo vivimos el desempleo, etc.
- Expresión y amplificación: contraste con la autopercepción de otros, ejercicios de feedback, verse reflejado/a en otros/as, etc.

La intervención virtual carece de contacto físico o actividades presenciales entre el usuario y el orientador o entre los miembros del equipo cuando la intervención es grupal. Sin embargo, esto no significa que las emociones no se encuentren presentes en este contexto virtual.

Muchos de los esfuerzos en digital se centran en la mejora de las experiencias de aprendizaje a través de sesiones interactivas y gamificadas, y el uso de múltiples formatos (audio, texto, vídeo) para generar mayor adhesión a los programas.

En cualquiera de los dos casos, es posible trabajar el desarrollo de la inteligencia emocional en remoto y además, a pesar de no ser tan enriquecedora como la presencial tiene también ciertas ventajas:

- Un mayor seguimiento de las tareas recomendadas, al existir herramientas para ello. Además en algunos casos la ventana de la pantalla invita a las personas a atreverse más a compartir emociones y estados de ánimo y, con una adecuada utilización de los TIC, las experiencias pueden llegar a ser muy enriquecedoras.

3. El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto

- En este sentido también debemos distinguir las intervenciones individuales que requieren un trabajo importante en el desarrollo de una relación de confianza entre el orientador y el usuario/a, y las intervenciones grupales en las que el trabajo de teambuilding previo nos va a facilitar el trabajo en esta importante competencia. Al mismo tiempo, las dinámicas grupales de inteligencia emocional, mejoran la cohesión y el trabajo en equipo.

EL COACHING COMO FILOSOFÍA DE TRABAJO EN LA INTERVENCIÓN

El coaching es una herramienta que ayuda a las personas:

- Parten de una realidad actual, buscando una situación de mejora en el futuro, es decir, manifiestan un claro deseo de desarrollo.
- Concretan en una acción o conocimiento útil su idea abstracta de búsqueda, por tanto, son capaces de establecer el mejor camino para alcanzarla.
- Visualizan la situación, fijan metas y objetivos centrándose en lo que hay que hacer para alcanzarlos.
- Es un **trabajo de transformación** mediante el cual las personas revisan, desarrollan y optimizan su forma de ser y estar en el mundo.
- Es el proceso por el cual se acompaña a las personas a desarrollar los cambios necesarios **operando sobre sus experiencias y sus conceptos**.

Vamos a distinguir entre diferentes niveles de análisis, que constituyen el llamado “iceberg”, denominado así, porque sólo vemos lo más superficial: **el entorno y las conductas**, como mucho las **capacidades de una persona**, pero no sus creencias, valores, identidad, que son la fuente de generación de conciencia, alternativa y cambio.

En las sesiones, debemos transitar por todas ellas y buscar las conexiones. Normalmente queremos cambiar conductas a través de consejos, sin darnos cuenta de que el cambio conductual requiere trabajar en una dimensión más profunda: valores, creencias, promoviendo el autodescubrimiento y autoaprendizaje del/la participante (más eficaz que un consejo).

3. El trabajo en equipo para trabajar en remoto

3.2. Gestión emocional de equipos en remoto

RECUERDA

La gestión emocional debe estar presente en nuestra metodología y trabajarla tanto en digital como en modalidad mixta.

Supone mayor cohesión grupal y es recomendable trabajarla de manera imprescindible al comienzo del acompañamiento y después reforzarla de manera transversal.

Nos ayuda en la gestión de conflictos y en las intervenciones individuales.

Consolida conocimientos y mejora los procesos de aprendizaje de los individuos.

Pone nombre y cara a las situaciones a las que se enfrentan las personas desempleadas para una mayor autogestión y mejor comunicación con los demás a través de la empatía.

Además el coaching es una disciplina que puede servirnos para trabajar el proceso emocional y ayudar a descubrir esos “talentos ocultos”.



MATERIAL DE APOYO

Emocionario, recurso para nuestras formaciones

<https://lamenteesmaravillosa.com/emocionario-un-maravilloso-libro-de-educacion-emocional>

Artículo de LinkedIn “comunicación con inteligencia emocional en trabajo en remoto”

<https://www.linkedin.com/pulse/comunicaci%C3%B3n-con-inteligencia-emocional-en-trabajo-elisa/?originalSubdomain=es>

Artículo de apoyo “14 estrategias para estimular la inteligencia emocional en el aula”

<https://webdelmaestrocmf.com/porta1/14-propuestas-para-trabajar-la-inteligencia-emocional-en-el-aula>