Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

MANUAL PARA FACILITAR LA ATENCIÓN SOCIAL ONLINE

Social Connections
TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

ÍNDICE

PGS

INTRODUCCIÓN 5

1. COMPROMISO PROFESIONAL 6

1.1. Práctica reflexiva 7

1.2. Colaboración profesional – Compartir e innovar en prácticas pedagógicas. 10

2. ATENCIÓN SOCIAL Y TECNOLOGÍAS 13

2.1. El desafío de ser útil en una sociedad digital. 14

2.2. Atención social online como nuevo objetivo 15

2.3. Nuevos criterios tecnológicos en el trabajo social: dimensiones éticas 16

3. ENSEÑANZA, FORMACIÓN Y APRENDIZAJE 20

3.1. Enseñanza y formación 21

3.2. Orientación 23

3.3. Aprendizaje colaborativo 24

3.4. Aprendizaje autoregulado 25

4. RECURSOS DIGITALES 29

4.1. Seleccionar recursos digitales 30

4.2. Controlar, proteger y compartir recursos digitales 32

5. COMUNICACIÓN EN ESPACIO DIGITALES 36

5.1. Conexiones sociales de forma digital 37

5.2. Plataformas de comunicación y redes sociales ventajas e inconvenientes 38

PGS

6. MOTIVAR A LOS ALUMNOS 48

6.1. Accesibilidad y facilidad de uso. Voluntad y capacidad de adaptación de los principiantes 49

6.2. Inclusión digital 50

6.3. Diferenciación and personalización 51

6.4. Involucrar de forma activa a los participantes 52

7. FACILITAR LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS ALUMNOS 55

7.1. Alfabetización en medios digitales 56

7.2. Comunicación digital y colaboración 58

7.3. Creación de contenido digital 58

7.4. Uso responsable 59

7.5. Resolución de problemas digitales 60

8. COMENTARIOS Y EVALUACIÓN DIGITAL 64

8.1. Evaluación de los alumnos 65

Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Projecto número 2021-1-ES01-KA226-VET-095080

El manual SOCIAL CONNECTIONS para facilitar la atención social online (creado por el consocio del proyecto número 2020-1-ES01-KA226-VET-095080) tiene licencia bajo Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

INTRODUCCIÓN

Este manual tiene el propósito de ser un recurso útil para los profesionales del sector social, con el fin de introducirlos en la práctica de la atención social digital.

Como se pudo ver durante la pandemia provocada por el COVID-19, las tecnologías online pueden utilizarse para facilitar atención social, además de para promover un sentimiento de pertenencia a un grupo en el caso de las personas vulnerables. Sin embargo, los profesionales de la atención social no suelen confiar en sus habilidades digitales y reclaman una formación específica que les permita dar la atención requerida a sus clientes bajo cualquier circunstancia.

Como respuesta a estos problemas, surge el proyecto de Erasmus+, Social Connections (Número de referencia: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080). El objetivo de este proyecto, implementado desde 2021 hasta 2023, es desarrollar las competencias digitales de aquellos educadores y profesionales de la atención social, permitiéndoles desarrollar sus capacidades y usar contenido digital de calidad en su desempeño profesional. Se busca facilitar la inclusión social de aquellos clientes que estén confinados debido a alguna discapacidad, enfermedad u otras restricciones.

El proyecto cuenta con seis organizaciones europeas: **INTRAS** (España), es la organización coordinadora con experiencia previa en otros proyectos europeos relacionados con la educación y la formación profesional, **ANS** (Italia) es una de las primeras organizaciones italianas que ha colaborado en proyectos basados en tecnologías de la información y de la comunicación dentro del sector social, **SOSU** (Dinamarca) se dedica a la educación y formación de profesionales del cuidado social y sanitario, **Aproximar** (Portugal), responsable de la creación de programas de aprendizaje y otros recursos, **Virtual Campus** (Portugal), con mucha experiencia en formación profesional dirigida a la educación de personas adultas y **EaSI** (Rumanía), una asociación y red del tercer sector de más de 15 países.

Los resultados tangibles de este proyecto son un manual y un conjunto de herramientas creadas para apoyar a los formadores en su práctica profesional online. En concreto, este manual facilita material a los profesionales el uso de las herramientas digitales en su trabajo cotidiano, con clientes confinados debido a las circunstancias ya mencionadas. El contenido está dividido en ocho capítulos, incluyendo una extensa lista de referencias para que los alumnos puedan ampliar la información durante la formación.

Esperamos que estas próximas páginas sean de utilidad para superar aquellas dificultades que pudieran surgir con respecto al uso de la tecnología, además de para responder a aquellas necesidades que surjan al realizar vuestro trabajo de forma remota.

¡Estamos seguros de que tu incursión en el mundo digital profesional será todo un éxito!

Para obtener más información sobre el proyecto Social Connections, por favor visita www.socialconnectionsproject.org.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

1. COMPROMISO PROFESIONAL

1. COMPROMISO PROFESIONAL

1.1. Práctica reflexiva

Desarrollo de la práctica pedagógica digital de los profesionales de la atención social.

Parker y Bradley (2003) concluyen que la práctica social está regida por la teoría, pero que los educadores también conforman un conjunto de conocimiento informal o sabiduría a través del trabajo en grupo con otras personas. Este tipo de práctica ayuda a ligar la parte teórica con la práctica de los profesionales de la atención social [1].

Debido a la pandemia, se han desarrollado muchas herramientas para mantener contacto social a distancia. Esta crisis nos ha permitido descubrir una gran capacidad de adaptación, ya que es posible jugar online, comunicarse, compartir información y enseñar casi de todo de manera eficaz.

Los educadores se han dado cuenta de los desafíos que conlleva este tipo de enseñanza y han ido construyendo una práctica reflexiva en pedagogía digital. A continuación, se incluyen algunos de los obstáculos más importantes de la práctica reflexiva [2]:

- Cámaras que no funcionan o usuarios que no quieren ser vistos a través de ellas.
- Problemas con plataformas sociales como Skype o Zoom.
- Hay personas que pueden tener necesidades educativas especiales que dificultan la enseñanza online.
- Tratar con personas que monopolicen la discusión y con aquellas que no quieran participar.
- La imposibilidad de captar el lenguaje corporal y la posibilidad de malinterpretar las intenciones de otros participantes.
- El riesgo de llevar a cabo una enseñanza plana que parezca aburrida.
- El hecho de estar sentado todo el tiempo.
- Problemas de conexión a Internet.
- Algunos clientes tienen un entorno físico limitado para trabajar.
- Problemas de confidencialidad.

También se ha señalado que las actividades de aprendizaje son menos efectivas de forma online que de forma presencial[3]. Algunos recursos como *Mentimeter* (encuestas y juegos online) o Miro (plataforma colaborativa) ayudan a involucrar a todos los participantes

en una actividad amena, haciendo así que los participantes se sientan bien dentro del grupo y promoviendo la participación en las actividades.

Además, el profesional del sector social debe centrarse en formar un plan para poder llevar a cabo la práctica. Tal y como dice la universidad de Angelo State, el profesor debe usar la tecnología a su favor para desarrollar el contenido. Utilizando los beneficios de la tecnología, el educador puede ofrecer una buena enseñanza y aprendizaje a sus alumnos[4]. Asimismo, Ko y Rossen dicen que "la tecnología no forma a los mejores instructores. Tiene que ser prioritario un interés pedagógico, el interés tecnológico debe ser secundario" [5].

El trabajador social debe establecer sus objetivos con los clientes usando los siguientes criterios y objetivos [6]:

- Ser claro.
- Un sistema centrado en el alumno.
- Usar verbos de acción con el fin de que el aprendizaje sea visible para los alumnos y comunicarles el esfuerzo que se espera de ellos.
- Que sea medible y preciso.

Es posible adaptar algo que el formador o educador ya haya hecho en el pasado (en un curso presencial) para que pueda realizarse online. Muchos factores que aparezcan pueden ser nuevos, como, por ejemplo:

- El tiempo dedicado a cada actividad.
- Cómo y dónde incluir ejercicios para romper el hielo y que los participantes se conozcan.
- Cómo replantear la realización de actividades presenciales.
- Cómo dejar que los estudiantes participen.
- Cómo establecer reglas comunicativas entre los alumnos y el formador.

El profesional de la atención social debe tener en cuenta que algunos alumnos encontrarán dificultades con la tecnología. Algunos estudios afirman que los alumnos de edad avanzada ven como un desafío el uso de la tecnología y parecen necesitar

un mayor apoyo por parte de las instituciones que facilitan la educación o atención a distancia [7].

La siguiente imagen muestra las mayores dificultades de este tipo de enseñanza:

Nota: La sección Dificultades Internas expone algunas de las dificultades que pueden tener estos alumnos con respecto a la tecnología.

Figura 1: Principales dificultades encontradas durante la enseñanza online 7

1.2. Colaboración profesional – Compartir e innovar en prácticas pedagógicas.

Uso de las tecnologías para colaborar con otros educadores.

Las herramientas comunicativas y los recursos digitales están jugando un papel clave durante la pandemia y todavía no está claro cuánto tiempo más pueda durar 6. Antes de la pandemia, la utilización del cuidado virtual era mínimo en las organizaciones que facilitan servicios socio-sanitarios10. Hay que ver esto como una oportunidad para reforzar la educación a distancia. La tecnología puede hacer que los pedagogos se conviertan en estudiantes construyendo experiencias nuevas y así favoreciendo la experiencia de aprendizaje [8].

El aprendizaje práctico es un elemento clave en la educación de los profesionales de sector social[9]. El uso de diferentes tecnologías digitales sigue un patrón similar: comienza con un enfoque práctico, seguido de una fase digital. La diferencia reside en la rápida transición hacia el cuidado virtual, que conlleva muchas preocupaciones relacionadas con la naturaleza de dicha atención[10].

El uso práctico del cuidado virtual puede ser una novedad para los profesionales del sector social, por lo que el uso de plataformas en las que puedan conocerse, colaborar, intercambiar experiencias y pedir consejos parecen ser cruciales para garantizar la confianza en su propio trabajo. Algunos ejemplos de plataformas en las cuales los profesionales pueden colaborar con otros educadores son:

- *Classroom 2.0:* En esta plataforma, el enfoque se dirige hacia el intercambio de conocimiento sobre prácticas digitales. Tanto los profesores como los profesionales comparten y exponen su opinión acerca de distintos temas mientras interactúan de forma sencilla entre sí.
- *Social Workers Forum:* Este foro ofrece la posibilidad de tratar temas ya existentes o de crear otros nuevos, además de colaborar con otros usuarios de esta plataforma.
- *Redes sociales:* Facebook, Twitter, LinkedIn, Reddit, etc. Ofrecen la posibilidad de crear grupos de profesionales pertenecientes al mismo sector. Estas plataformas son rápidas, eficaces y simples, además de que las personas ya están familiarizadas con ellas.

Uso de las tecnologías digitales para compartir e intercambiar conocimientos y experiencias.

- *Epale resource centre:* El Centro de Recursos EPALE es una base de datos sobre prácticas destinadas a la educación en personas adultas que incluye casos prácticos, informes u otros documentos como revistas o periódicos.
- *Erasmus+ project results platform:* Esta página permite a los pedagogos descubrir el trabajo de sus compañeros e intercambiar información. La herramienta permite buscar documentos sobre un tema en concreto. Hay disponibles algunos enlaces, además

de documentos de gran ayuda. Cualquiera puede contactar con la organización para intercambiar información.

- *Federación Internacional de profesionales de la atención social*: Aquí puedes encontrar información relacionada con la atención social en el mundo, como noticias, eventos, publicaciones, etc.

Es muy importante facilitar dichos recursos para que los profesionales puedan utilizarlos. Recibir esta información de compañeros de trabajo o de la organización en la que trabajan aumenta el nivel de confianza en las herramientas a utilizar. La organización puede compartir esta información mediante su intranet o a través de sus redes sociales, tales como Facebook, LinkedIn o Twitter.

REFERENCIAS

[1] Knot, C. & Scragg, T. 2007 Reflective practice in social work. Pp. 7-8.

[2] Frederic G. Reamer (2013) Distance and Online Social Work Education: Novel Ethical Challenges. Pp. 16, 373, 375.

[3] Mary Ann Forgey & Anna Ortega-Williams (2016) Effectively Teaching Social Work Practice Online: Moving Beyond Can to How. P. 69.

[4] Angelo State University (sd). Section 1.2: Effective Online Pedagogy. In: "Introduction to Design, Develop, and Implement Effective Online Instruction". Disponible en: https://www.angelo.edu/faculty-and-staff/instructional-design/online-teaching/section_12.php. Consultado en noviembre 2021.

[5] Ko and Rossen, Teaching Online: A Practical Guide assert, 2004. P. 16

[6] Electronic Platform for Adult Learning in Europe. "Key competences for lifelong learning: resources for online education". Disponible en: https://epale.ec.europa.eu/en/blog/key-competences-lifelong-learning-resources-online-education. Consultado en agosto 2021.

[7] Mehmet Kara et. al., Challenges Faced by Adult Learners in Online Distance Education: A Literature Review, 2019. P. 17.

[8] Office of educational technology of the United States of America. Section 2: "Teaching with Technology". Disponible en: https://tech.ed.gov/netp/teaching/. Consultado en septiembre 2021.

[9] Hugh Mclaughlin, Helen Scholar & Barbra Teater (2020) Social work education in a global pandemic: strategies, reflections, and challenges, Social Work Education, 39:8, 975-982. Disponible en: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2020.1834545. Consultado en agosto 2021.

[10] Rachelle Ashcroft, Deepy Sur, Andrea Greenblatt, Peter Donahue, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: A Survey of Canadian Social Workers, The British Journal of Social Work, 2021; bcab158. Disponible en: https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158. Consultado en agosto 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

2. ATENCIÓN SOCIAL Y TECNOLOGÍAS

2. ATENCIÓN SOCIAL Y TECNOLOGÍAS

2.1. El desafío de ser útil en una sociedad digital

La habilidad para acceder, adaptarse y crear conocimientos y nuevos métodos de intervención social usando las tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

La digitalización puede ser definida como la relación, estructura y elementos involucrados en la incorporación de las TICs en cualquier aspecto de la vida. Los procesos de digitalización cambian la intervención con otros usuarios, transforman las organizaciones en las que los trabajadores realizan su desempeño profesional y se forma un entorno digital en el cual hay distintos procesos de exclusión, donde es necesario desarrollar estrategias de diagnóstico, intervención y evaluación. (López Peláez et al., 2018)

Existen distintos aspectos sociales que pueden verse afectados por el uso de las TICs:

- **Conectividad social:** La conectividad social se ha definido como la conciencia subjetiva de estar en estrecha relación con el mundo social. Los humanos tienen una necesidad de conectar entre sí que, en caso de no satisfacerse, puede tener un impacto negativo en la salud y en el estado general (AbuJarour et al. 2018). Las TICs ayudan a la conectividad al mantener las relaciones y desarrollar otras relaciones o conexiones nuevas (Barlott et al., 2020).
- **Inclusión social:** La inclusión social conlleva tener oportunidades y recursos para participar en la vida económica, social o cultural (AbuJarour et al., 2018). Se ha descrito a la tecnología como un elemento facilitador para la inclusión social, ya que permite la realización de servicios que permiten a las personas aprender, trabajar o interactuar con la comunidad sin que haya barreras físicas de por medio (Manzoor et al., 2018).
- **La participación social** se describe como la participación de personas en actividades que promueven interacciones con otros miembros de la sociedad (Pinto-Bruno et al., 2017). La tecnología puede ayudar a la gente a permanecer socialmente activos incluso ante dificultades físicas, cognitivas y de movilidad.

Como Bryant et al. señalan: *"La evolución y permutaciones de las TICs han cambiado y han transformado tanto la naturaleza geográfica, temporal y espacial de la comunicación y el acceso a la información, como las posibilidades de conectividad de los usuarios y de comunicarse usando medios visuales, textuales y verbales. Las TICs, por tanto, presentan muchas aplicaciones para que los servicios sociales puedan interconectarse con los lugares rurales y urbanos y comunidades"* (Bryant et al., 2018).

Por ejemplo, las cámaras web se pueden usar para facilitar las conversaciones entre dos personas o grupales, simulando una interacción entre personas. Los programas para realizar videoconferencias promueven esta interacción incluyendo recursos tales como pizarras, salas de descanso y documentos que pueden ser vistos por todos los participantes (Bryant et al., 2018). Los móviles, especialmente los teléfonos inteligentes,

hacen más fácil a aquellos usuarios inexpertos acceder a la información y comunicación en Internet, además de dar la posibilidad de crear y compartir vídeos y fotos.

Según López Peláez et al., las TICs pueden redefinir las relaciones profesionales de tres formas: a través de nuevos métodos de comunicación, replantear los papeles en la atención social y la resolución colaborativa de problemas (López Peláez et al., 2018, ii).

2.2. Atención social online como nuevo objetivo

Formación de trabajadores en la reorganización de servicios sociales que incorporen las TICs

La atención social online puede ser entendida:

- Como un entorno específico para la intervención profesional.
- Como un entorno transversal que afecta a las vidas de las personas, grupos e instituciones.
- Como la actividad profesional de trabajadores del sector social (intervenciones usando nuevas tecnologías para afrontar problemas sociales tradicionales redefinidos en formato digital, etc.).

En su dimensión individual, grupal o comunitaria, la atención social está constantemente bajo un proceso de cambio debido a la evolución de la sociedad y a las respuestas institucionales ante las demandas de la misma y de sus ciudadanos. Estos cambios necesitan que el trabajo social adapte todas sus áreas de trabajo (López Peláez et al., 2018). La etiqueta de "atención social online" puede ser asociada a un número de actividades en específico, como investigación online, terapia, la enseñanza y formación de profesionales sociales y el control de programas sociales. Según esto, la atención online se ha convertido en la nueva frontera de la atención social. (López Peláez et al., 2018).

El brote de COVID-19 tuvo un gran impacto en la atención social, que se vio forzada a cambiar rápidamente y de forma significativa. Tal y como señalan Berg-Weger y Morley sobre los profesionales que trabajan con clientes de mayor edad: "los trabajadores sociales (...) son creativos e ingeniosos a la hora de comunicarse con otros clientes más mayores, amigos, pacientes y familias, además de esforzarse para mitigar la soledad, el aislamiento social o la ansiedad. Las actividades presenciales y el contacto personal son facilitados virtualmente a través de dispositivos y de videoconferencias. Fueron introducidos distintos dispositivos relacionados con el distanciamiento social, el equipamiento personal y la realidad virtual. Las llamadas telefónicas diarias, servicios a domicilio, consultas médicas

virtuales y telefónicas, y las actualizaciones de noticias sobre educación pasaron a formar parte de la práctica del trabajo social." (Berg-Weger & Morley, 2020).

Sin lugar a dudas, aunque existen casos de éxito, el uso de TICs también puede conllevar ciertos retos e inquietudes. Además de los problemas de carácter ético que serán discutidos en el siguiente párrafo, se cree que el uso de la tecnología tiene un impacto negativo en los principios básicos de la atención social debido a la deshumanización de la relación terapéutica, según Mishna et al (Mishna et al., 2012).

De acuerdo con Bryant et al., para superar estos problemas hay que tener en cuenta "cómo garantizar que la práctica de la atención social impulse la utilización de las TICs en lugar de la práctica sea impulsada por la tecnología", esto quiere decir que los valores y compromisos de la atención social deben dirigir el compromiso a través de las TICs (Bryant et al., 2018). Además, para garantizar un sistema de prestación de servicios sociales rico en tecnología, parece que existe una clara necesidad de colaboración interdisciplinaria, que requiere asociaciones entre profesionales sociales y tecnólogos, científicos informáticos, ingenieros de software y gestión empresarial (Berzyn et al., 2015). Por último, se recomienda que los trabajadores del sector social adopten un enfoque basado en la práctica para el uso de las TICs, a fin de garantizar que puedan utilizarse de manera que beneficien, en lugar de restar valor, los valores perdurables de la profesión (Baker et al., 2014).

Para concluir, según Bryant et al., solo a través de la experimentación probando las TICs y la resolución de problemas éticos y prácticos planteados al aplicarlas en la atención social, se avanzará en el compromiso con las TICs, desarrollándose una base de evidencia para los beneficios que comprende. Este conocimiento puede ser usado para dar forma a la atención social y conducir hacia un cambio cultural, desarrollar compentencias e involucrar a la vanguardia de las TICs en el trabajo con comunidades locales para implementar distintos servicios basados en las TICs (Bryant et al., 2018).

2.3. Nuevos criterios tecnológicos en el trabajo social: dimensiones éticas

Los estándares éticos y la normativa varían entre los distintos grupos culturales atendidos por los trabajadores del sector social.

El uso de las TIC y de las redes sociales puede provocar posibles riesgos éticos para los trabajadores del sector social.

Una de las limitaciones más citadas son los límites profesionales (Mishna et al. 2012; Reamer, 2017). De hecho, es cierto que las redes sociales pueden desvirtuar los esfuerzos de los profesionales para dar mensajes claros sobre su disponibilidad, horario de atención, sus papeles y responsabilidades, ya que a los clientes les puede parecer que están siempre disponibles. Además, en el estudio realizado por Mishna et al. resulta que, según los participantes, existen determinadas circunstancias, comportamientos y solicitudes

relacionadas con las ciber-comunicaciones que parecen infringir los límites profesionales, en el sentido de que las TICs parecen incentivar una comunicación menos formal y más amigable y esta cambia o introduce un nuevo tipo de dimensión en términos de cómo los profesionales se relacionan con los clientes (Mishna et al. 2012).

Otro problema reside en la discreción personal necesaria a la hora de interactuar con clientes o representar a las organizaciones en las redes sociales. Por ejemplo, en un estudio de Ryan & Garret se menciona que los trabajadores sociales hablaron sobre la necesidad de "autocensurar" la información que ponen a disposición a través de Facebook en un intento de controlar lo que observa el público en general (Ryan y Garret, 2018). Además, los clientes pueden conseguir información sobre dichos trabajadores a través de las redes sociales, como en Facebook, por ejemplo, y a menudo los profesionales optan por no publicar nada y simplemente utilizarlas para ver lo que otras personas publican y mantenerse en contacto (Greysen et al. 2010).

Otra preocupación frecuente es la privacidad y confidencialidad, cómo proteger información de carácter privado subida principalmente a Internet, evitar que los hackers puedan espiar la información que contienen los ordenadores de los terapeutas u olvidar archivos ocultos (residuos de texto) que quedan cuando aparentemente se eliminan (Menon y Miller-Cribbs, 2002).

Otro tema ético importante es el de las TICs como fuente de información. De hecho, por un lado, los profesionales sociales deben estar preparados para manejar situaciones en las que los clientes traen información que han encontrado (López Peláez et al., 2018). Por otro lado, también tienen la obligación ética de buscar material de fuentes de confianza, como estudios empíricos revisados por pares, que están fácilmente disponibles a través de Internet (Giffords, 2009).

En relación con esto, en un estudio realizado por Mishna et al., los participantes expresaban la necesidad de políticas y códigos de trabajo social que regulen los comportamientos de las personas para que puedan resolver los problemas encontrados relacionados con la ciber-comunicación (Mishna et al. 2012).

Por último, debatir sobre las dimensiones éticas que conciernen a la tecnología, comentando el concepto de "brecha digital" relacionado con el tema en el que estamos profundizando.

De hecho, como mencionan Steyaert & Gould, la tecnología puede convertirse en otro índice de "exclusión social". Si bien las intervenciones sociales destinadas a reducir la brecha digital se han expandido desde su enfoque original de proporcionar acceso para incluir la mejora de las habilidades digitales e invitar a los ciudadanos a convertirse en generadores de información (la llamada Web 2.0), aún tienen que abordar el desafío planteado por la expansión de Internet como entretenimiento y las diferentes preferencias de contenido entre distintos grupos socioeconómicos. Como parte de la preocupación por reducir la exclusión social, la atención social debe garantizar que la amplia disponibilidad de oportunidades de información en Internet no solo beneficie a quienes ya son ricos en información (Steyaert y Gould, 2009).

REFERENCIAS

AbuJarour, S., Krasnova, H., & Hoffmeier, F. (2018). ICT as an enabler: Understanding the role of online communication in the social inclusion of Syrian refugees in Germany.

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2018). The new informational paradigm: Developing practice-led approaches to the use of mobile ICT in social work. The British Journal of Social Work, 48(6), 1791-1809.

Barlott, T., Aplin, T., Catchpole, E., Kranz, R., Le Goullon, D., Toivanen, A., & Hutchens, S. (2020). Connectedness and ICT: Opening the door to possibilities for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, *24*(4), 503-521.

Berg-Weger, M., & Morley, J. E. (2020). Loneliness and social isolation in older adults during the Covid-19 pandemic: Implications for gerontological social work.

Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. American Academy of Social Work & Social Welfare.

Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D., & Diamandi, S. (2018). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, *61*(1), 143-155.

Giffords, E. D. (2009). The Internet and social work: The next generation. Families in Society, 90(4), 413-418.

Greysen, S. R., Kind, T., & Chretien, K. C. (2010). Online professionalism and the mirror of social media. Journal of general internal medicine, 25(11), 1227-1229.

López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies.

López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, *21*(6), 804-823.

Manzoor, M., & Vimarlund, V. (2018). Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities. *Health and technology*, *8*(5), 377-390.

Menon, G. M., & Miller-Cribbs, J. (2002). Online social work practice: Issues and guidelines for the profession. Advances in Social Work, 3(2), 104-116.

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. L., & Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. Clinical Social Work Journal, 40(3), 277-286.

Pinto-Bruno, Á. C., García-Casal, J. A., Csipke, E., Jenaro-Río, C., & Franco-Martín, M. (2017). ICT-based applications to improve social health and social participation in older adults with dementia. A systematic literature review. *Aging & Mental Health*, *21*(1), 58-65.

Reamer, F. G. (2015). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. Clinical Social Work Journal, 43(2), 120-132.

Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social work 'logged on': Contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. European Journal of Social Work, 21(1), 32-44.

Steyaert, J., & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide. British Journal of Social Work, 39(4), 740-753.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

3. ENSEÑANZA, FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

3. ENSEÑANZA, FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

3.1. Enseñanza y formación

TEl uso de las tecnologías en el ámbito de la enseñanza y del aprendizaje es un tema que ha sido discutido durante años en la literatura relacionada con la Tecnología Educativa. En primera instancia, se debió a la introducción del ordenador personal, después a Internet durante los años 90 y finalmente se ha vuelto a discutir con la aparición de los teléfonos móviles y de las redes sociales en los 2000 (Pedro, de Oliveira Barbosa, y das Neves Santos, 2018). En la formación inclusiva y acciones formativas, hay estudiantes que tienen distintas habilidades y necesidades y muchos profesores están usando cada vez un enfoque en línea con el diseño universal del marco de aprendizaje. El reto es utilizar la tecnología para mejorar y transformar el aprendizaje con el fin de que atienda a las necesidades de los diferentes tipos de estudiantes (Hitchcock, 2018).

Además de esta tendencia, surge un desafío adicional: cómo asegurar un uso apropiado de los "mundos físicos y virtuales", en términos de cómo hacerlo significativo, empoderador, eficiente y seguro, aún más después de toda la experiencia de la pandemia por Covid-19. La seguridad en el uso de tecnologías incluye una serie de factores, como la adaptación del tipo de dispositivos al perfil de los alumnos, la forma en que se utilizan y su finalidad (creatividad, análisis de datos, etc.), o la protección de datos personales. Además, los educadores deben tener en cuenta las etapas de desarrollo y la forma en la que pueden afectar a la elección de los dispositivos o tecnologías digitales (Departamento de Educación de Virginia, 2021).

La atención social, así como la enseñanza y formación a nuevos profesionales, afronta los mismos problemas que otros muchos campos sobre cómo adaptarse al nuevo contexto de entornos digitales. Algunos ejemplos de los Estados Unidos nos ofrecen información sobre cómo establecer estándares para una práctica común en cuanto al uso de la tecnología en la atención social: NASW y la Asociación de Atención social (ASWB), estándares para la tecnología y práctica en la atención social. Uno de estos estándares se refiere precisamente a la "educación en atención social" (Knight, 2017).

En dicha educación, el objetivo es que los alumnos sean conscientes de que existe una nueva oportunidad y un nuevo enfoque en una actividad y campo de trabajo clásico, en sus posibilidades y oportunidades y sobre cómo pueden utilizarlos de forma efectiva. Por otro lado, también existen inconvenientes como el dilema ético, analfabetismo digital, limitaciones en la movilidad y compromiso de las comunidades, entre otros (Hitchcock, 2018). Por ejemplo, las redes sociales pueden llegar a ser un "campo de minas", ya que a menudo es un espacio de edición libre y depende demasiado del conocimiento de cada persona. Los aspirantes a trabajadores sociales deben reconocer la importancia de estos

límites e inconvenientes, ya que las redes sociales pueden poner en riesgo la relación con sus clientes finales (Knight, 2017).

Aparte de esta perspectiva, se debe prestar especial atención a las estrategias de formación usadas con los alumnos, ya que es necesaria una reflexión sobre qué herramientas funcionan mejor en función del tema que se les esté enseñando. Para ciertas habilidades requeridas en la profesión, como una entrevista presencial o el proceso de empatizar con un cliente, la educación presencial parece ser más efectiva, mientras que, para otros temas más teóricos, como los relativos a legislación, la enseñanza online es adecuada. La principal idea es mantener la idea de los profesionales sociales como "guardianes de las conexiones" (Knight, 2017).

Con esta perspectiva "híbrida" de formación, tenemos ya algunos métodos relevantes actualmente: educación a través del móvil, aprendizaje por simulación, aprendizaje experimental y aprendizaje a través de juegos.

La introducción de tecnologías digitales llevó a la aparición del aprendizaje móvil (m-learning), que puede definirse como el uso de tecnologías interactivas en dispositivos móviles para el aprendizaje (algunos autores lo refieren como una "evolución natural del eLearning"). Este método ha sido muy investigado, aunque no en campos o entornos de aprendizaje específicos, ni en relación con su uso por parte de profesores y educadores, sino más en relación con las percepciones y motivaciones de alumnos y estudiantes (mostrando resultados generalmente positivos). Un hallazgo relevante es que el m-learning rara vez se usa en contextos formales de aprendizaje, siendo más común en entornos informales: los resultados de los estudios no son consistentes para determinar un buen resultado lineal, aunque los estudios se han centrado principalmente en el uso de dispositivos móviles en actividades de clase. Sin embargo, también reveló que "estar siempre conectados con sus dispositivos móviles les permitió a los estudiantes acceder a la información del curso y también les dio la oportunidad de interactuar con el contenido, contribuyendo potencialmente a romper la barrera existente entre el aprendizaje y la vida real" (Pedro, de Oliveira Barbosa y das Neves Santos, 2018).

El uso del aprendizaje basado en simulación brinda una oportunidad para que los alumnos practiquen sus habilidades en un entorno protector, habiendo sido reconocida como una herramienta importante antes de situar a alumnos o nuevos profesionales en entornos de la vida real (Craig et al, 2017). Este método combina la transmisión de conocimientos, la observación, un circuito de retroalimentación entre hacer y mejorar y el coaching (en algunos entornos, se pueden organizar tutorías de pares por parte de alumnos mayores). El rápido desarrollo de la tecnología ofrece la oportunidad de introducir "simulaciones basadas en tecnología" y "clientes virtuales" para una "experiencia de aprendizaje inmersiva" (Smith et al, 2021). Esta última es una experiencia de aprendizaje que permite interacciones complejas y un sentimiento de presencia, al

tiempo que facilita el empoderamiento de los alumnos y una mayor interactividad. En este método, el marco de evaluación debe ajustarse y adaptarse (De Freitas et al, 2009).

El aprendizaje experiencial está demostrando que es un recurso TIC útil, que se traduce en actividades y experiencias prácticas que permiten a las personas reflexionar sobre sus prácticas. Este tipo de recurso también beneficia a los estudiantes de atención social y alumnos adultos cuando no es posible integrar las TICs en el currículo de la atención social, ya que se ve como una oportunidad para comprender la relación entre los contenidos teóricos y la práctica profesional. El aprendizaje experiencial es un gran recurso para promover el desarrollo de conocimientos y habilidades clave entre estudiantes y alumnos adultos, aunque es importante tener en cuenta que es fundamental que se aplique de manera adecuada, por lo que es fundamental vincular la teoría con la experiencia de aprendizaje que se está impartiendo (McInroy, 2021).

Al igual que las herramientas descritas anteriormente, creemos que es importante mencionar otro recurso: la gamificación. La gamificación es un método en el que el uso de juegos promueve el pensamiento crítico, la motivación y el proceso de aprendizaje. Cuando se utiliza en grupos (por ejemplo, grupos de 3-5 personas), también aumenta el desarrollo de habilidades sociales (por ejemplo, mediación, gestión del tiempo, etc.). Cuando pensamos en incluir la gamificación en el proceso de aprendizaje, podemos asumir utilizarla en cuanto al contenido o a la organización. En el primer caso, el educador se beneficia del juego para introducir un tema o dar una aclaración teórica; en el segundo caso, los juegos se utilizan para mejorar la accesibilidad para los alumnos, la realización de tareas o la elaboración de informes. Los estudios centrados en el impacto de la gamificación en el aprendizaje han demostrado que los alumnos pueden aumentar su asimilación de información en un 40%, en comparación con los métodos más tradicionales (Pokulyta & Kolotylo, 2021).

El reto radica ahora en la manera de personalizar y adaptar esos métodos de enseñanza y formación en la atención social.

3.2. Orientación

La educación, en general, necesita adaptar la experiencia educativa de los estudiantes a un contexto real. Esto no es distinto en el trabajo con las TICs, ya que cada vez es más común aceptar la tecnología para la enseñanza online y actividades formativas. Con estas adaptaciones, se obtienen numerosos beneficios en la relación entre estudiantes y profesores, ofreciendo una mejor conexión y entendimiento entre ellos, además de que los estudiantes aprenden de sus compañeros y reciben apoyo y retroalimentación de los profesores. Debido a esto, tal y como señalan varios estudios, el nivel de mejora en el aprendizaje es positivo como consecuencia del uso de las TICs (Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, & Kiramba, 2020)

En el caso de los estudiantes de atención social, aún queda trabajo por hacer en cuanto a la introducción de las TICs. Debido a esto, la Academia Americana de Trabajo Social y Bienestar Social (AASWSW) destacó la importancia de incluir las tecnologías en la educación y desempeño de la atención social, centrando sus esfuerzos en concienciar y fomentar el uso de tecnologías en la práctica profesional por parte de profesionales y estudiantes (McInroy, 2021). En cuanto a la necesidad de tomar conciencia sobre las TICs y sobre el trabajo social, se ha comprobado que ciertos estudiantes no son conscientes de los beneficios del uso de las tecnologías y de los recursos online. Es importante cambiar la manera en la que las TICs son presentadas y enseñadas. Un estudio conducido por Goldingay y Boddy (2017) concluyó que cuando a los estudiantes se les guía en sus búsquedas online, sus habilidades para comunicarse e interactuar en sitios online aumenta. En definitiva, los profesionales deben conocer cómo el hecho de guiar en el uso de las TICs puede afectar su manera de enseñar y formar.

3.3. Aprendizaje colaborativo

El desarrollo de un sistema educativo que incluya las tecnologías permite mejorar la manera en la que el contenido es expuesto y mejorar la relación entre todas las partes involucradas en el proceso educativo, a través de distintos métodos (por ejemplo, sesiones sincronizadas, conferencias web, plataformas online como Moodle...). En algunos sistemas de formación profesional, las clases online permiten combinar distintos enfoques efectivos de abajo hacia arriba, que involucren a profesores, educadores y estudiantes (Pokulyta, & Kolotylo, 2021; European Commission, 2020).

Es importante prestar especial atención a la popularización de otros métodos, ya que el panorama tecnológico es muy fluctuante y cambiante. Por lo tanto, las actividades deberían incluir una sección sobre estar al tanto de las tecnologías- tanto las que existen como las que está surgiendo- que puedan modificar el rendimiento de los estudiantes (profesionales del sector social) en un futuro. Es muy importante fomentar el compromiso de los trabajadores sociales con las TICs, con el fin de mantener actualizada la tecnología de las organizaciones de carácter social y para que puedan contribuir a una práctica social efectiva (McInroy, 2021).

Estos resultados coinciden con el Centro Común de Investigación, que considera como obligatorio estar constantemente actualizado en cuanto a las TICs con el objetivo de *"reenfocar el aprendizaje, para innovar en la educación y en la formación y para desarrollar nuevos requisitos de habilidades (por ejemplo, competencia digital) para generar crecimiento, más empleos y aumentar la inclusión social"* (EU Science Hub, n. d.). Un estudio realizado por Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, y Kiramba (2020) revela que las TICs han tenido un impacto positivo en los comentarios realizados entre estudiantes, es decir, su interacción social en el contexto de la experiencia educativa.

Las TICs también tienen un impacto positivo en la experiencia de aprendizaje y, en particular, en el desempeño de los profesionales sociales, ya que las tecnologías son un recurso clave para las personas con necesidades especiales, que pueden ser excluidas

de las oportunidades educativas y/o sociales y poder así aprovechar los dispositivos TIC y recursos en línea para facilitar su integración en la comunidad. Esto también se aplica a aquellas personas que podrían beneficiarse de los servicios educativos y sociales si se facilitaran a través de formatos en línea, ya que su condición geográfica, financiera o física dificultaría la movilidad de un lugar a otro. Por ejemplo, en el caso de las personas con discapacidad, podrían beneficiarse de los servicios de soporte de teleasistencia en la comodidad de sus hogares, sin la necesidad de trasladarse hasta una institución y todas las implicaciones logísticas del viaje (Hamburg & Bucksch, 2017; Reamer, 2020).

Es esencial reivindicar que los resultados del estudio de Reamer (2020) muestran que los profesionales de la atención social son conscientes de los beneficios de las TICs y están de acuerdo con la implementación de recursos online para sus clientes. En cuando a las herramientas usadas por estos trabajadores, Hung, Lee y Cheung (2021) vieron que los profesionales daban preferencia a las redes sociales y a las videoconferencias a través de plataformas online.

Aunque las tecnologías tienen efectos positivos en prácticamente todas las personas involucradas (estudiantes, educadores, profesores, clientes), es importante que se tenga en cuenta que los recursos online pueden dejar fuera varios apartados clave, tales como el lenguaje corporal o la comunicación no verbal. Para poder solventar los problemas que surjan, los facilitadores (en este caso, los profesionales de la atención social) deben redactar una serie de reglas grupales que fomenten la participación y comunicación entre todos los participantes de una forma efectiva. Por ejemplo, los participantes de una sesión grupal pueden encender sus webcams durante toda la sesión, lo cual les permitirá ver a otras personas y facilitará debates e interacciones relevantes. Además, algunas plataformas online como Zoom o Google Meets son herramientas útiles para realizar sesiones online, ya que permiten una interacción más abierta entre participantes (por ejemplo, es posible crear grupos y separar a los participantes y se puede editar, dibujar o escribir en documentos, etc.) (Hung, Lee, & Cheung, 2021).

3.4. Aprendizaje autorregulado

Las experiencias de enseñanza y aprendizaje en el área social son un reto ya que siempre hay actualizaciones, tanto en el aspecto tecnológico como en el pedagógico. Por lo tanto, es importante mantenerse actualizado con los nuevos enfoques relacionados con el uso de las tecnologías (Hitchcock et al, 2018).

La introducción de las TICs y de plataformas en la educación ha cambiado la manera en la que las personas (estudiantes, profesionales...) ven el proceso de enseñanza y la necesidad de desarrollar estas capacidades con respecto a las TICs. Como dice la OCDE: “es difícil imaginarse nuevas estrategias educativas sin una centralización en el desarrollo de habilidades digitales por parte de los estudiantes” (Syauqi, Munadi, & Triyono, 2020).

Los recursos TIC ofrecen una gran oportunidad para formar y supervisar a los profesionales de la atención social, y cada vez es más habitual disponer de cursos online como parte de

su formación. Tal y como se ha mencionado anteriormente, las plataformas online, como Zoom, permiten a los facilitadores organizar actividades grupales durante las sesiones, mientras que los profesionales mejoran sus competencias en las TICs, debiendo estar preparados para fomentar la participación. Por otro lado, los formadores deben tener en cuenta que tienen que incluir a todos los estudiantes y asegurar la diversidad en cuanto a los aspectos tecnológicos de la experiencia de aprendizaje (NASW, 2017; Hitchcock et al, 2018).

En cuanto al uso de recursos tecnológicos en la atención social, los profesionales deben saber cuáles son sus expectativas, establecer una comunicación clara con las personas o grupos, estando continuamente actualizado sobre metodologías innovadoras -aprendizaje activo- y ser conscientes de la relación entre los objetivos de la sesión y las actividades que se realizarán, que pueden estar conectadas con el objetivo de la intervención (Hitchcock et al, 2018).

REFERENCIAS

Craig, S. L., McInroy, L. B., Bogo, M., & Thompson, M. (2017). Enhancing competence in health social work education through simulation-based learning: Strategies from a case study of a family session. Journal of Social Work Education, 53(sup1), S47–S58.

De Freitas, S., Rebolledo-Mendez, G., Liarokapis, F., Magoulas, G., and Poulovassilis, A. (2010). Learning as immersive experiences: Using the four-dimensional framework for designing and evaluating immersive learning experiences in a virtual world. British Journal of Educational Technology, Special Issue: Crossing Boundaries: Learning and Teaching in Virtual Worlds, Volume41, Issue1.

Goldingay, S., & Boddy, J. (2017). Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning. Australian Social Work, 70(2), 209-220.

Hamburg, I., & Bucksch, S. (2017). Inclusive education and digital social innovation. Advances in social sciences research journal, 4(5).

Hitchcock, L. I., Sage, M., & Smyth, N. J. (Eds.). (2018). Technology in Social Work Education: Educators' Perspectives on the NASW Technology Standards for Social Work Education and Supervision. Buffalo, NY: University at Buffalo School of Social Work, State University of New York.

Hung, E. N., Lee, T. T. T., & Cheung, J. C. S. (2021). Practising social work groups online: Practitioners' reflection on the COVID-19 outbreak. International Social Work, 0020872821989796.

Knight, S. A. (2017). New technology Standards Guide Social Work Practice and Education. Social Work Today, 17(4), 10. Disponible en: https://www.socialworktoday.com/archive/072417p10.shtml

Kumi-Yeboah, A., Kim, Y., Sallar, A. M., & Kiramba, L. K. (2020). Exploring the Use of Digital Technologies from the Perspective of Diverse Learners in Online Learning Environments. Online Learning, 24(4), 42-63.

McInroy, L. B. (2021). Teaching technology competencies: A social work practice with technology course. Journal of Social Work Education, 57(3), 545-556.

Pedro, L. F. M. G., de Oliveira Barbosa, C. M. M., & das Neves Santos, C. M. (2018). A critical review of mobile learning integration in formal educational contexts. International Journal of Educational Technology in Higher Education, 15(1), 1-15.

Pokulyta, I. K., & Kolotylo, M. O. (2021, March). Media technologies and virtual practices in creative approaches to educational training of a social worker. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1840, No. 1, p. 012055). IOP Publishing.

Reamer, F. G. (2020, May). Virtuous Virtual Social Work. Social Work Today. Available on: https://www.socialworktoday.com/news/eoe_0520.shtml

Smith, M. J., Bornheimer, L. A., Li, J., Blajeski, S., Hiltz, B., Fischer, D. J., ... & Ruffolo, M. (2021). Computerized Clinical Training Simulations with Virtual Clients Abusing Alcohol: Initial Feasibility, Acceptability, and Effectiveness. Clinical Social Work Journal, 49(2), 184-196.

Syauqi, K., Munadi, S., & Triyono, M. B. (2020). Students' Perceptions toward Vocational Education on Online Learning during the COVID-19 Pandemic. International Journal of Evaluation and Research in Education, 9(4), 881-886.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

4. RECURSOS DIGITALES

4. RECURSOS DIGITALES

4.1. Seleccionar recursos digitales

Identificar y seleccionar recursos digitales adecuados en el contexto de la enseñanza de la atención social

A raíz del Covid-19, surgieron múltiples preguntas con el fin de encontrar conocimientos para el uso futuro de los avances tecnológicos en las conexiones sociales. Grupos de personas especialmente vulnerables han estado expuestos, se han sentido excluidos, desconectados socialmente y han experimentado un deterioro en la calidad de vida durante la pandemia. Es importante hacer llegar las experiencias positivas de los grupos mencionados.

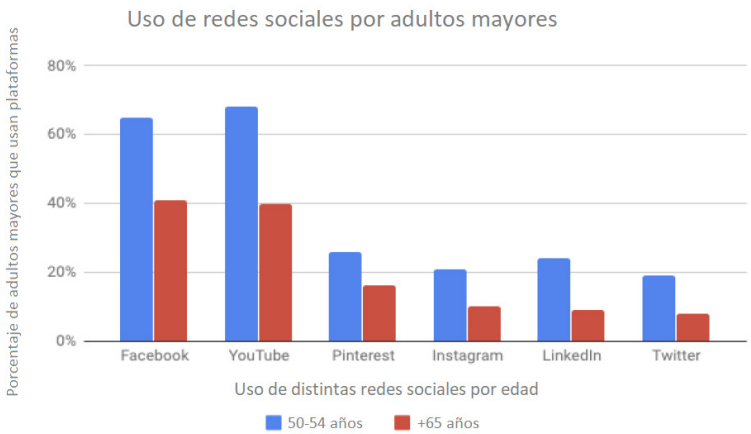
Durante la década pasada, se ha analizado cómo pueden los sitios web sociales mejorar la vida social de las personas de la tercera edad y con discapacidad y reducir su sentimiento de soledad. Esto es vital, sobre todo para aquellas personas que viven solas y que sufren de problemas de movilidad, limitando sus habilidades sociales. Para estos colectivos que pueden tener una movilidad más reducida, algunas redes sociales como Facebook pueden jugar un papel importante a la hora de mitigar esa soledad y hacerles sentir parte de una comunidad más grande o de darles un papel más importante en su vida familiar, manteniendo contacto con otros familiares [1].

Según un estudio de 2016, el uso de la tecnología social en personas de tercera edad está relacionado con una mejor salud y menos enfermedades crónicas o depresión. Estas tecnologías sociales incluyen el email, redes sociales como Facebook o Twitter; videoconferencias o llamadas, como Skype; chats o SMS; y uso de teléfonos inteligentes. Más del 70% de la muestra declaró que estaban dispuestos a aprender a utilizar las nuevas tecnologías. Además, el 95.6% de las personas mayores dijeron que estaban bastante satisfechos con las tecnologías que utilizaban para comunicarse. Estos hallazgos muestran que las personas mayores pueden y están dispuestas a desarrollar nuevas habilidades tecnológicas.

El estudio también detectó que la tecnología social predecía niveles bajos de soledad, que a su vez aportaba una mejor salud física y mental, además de un mejor bienestar y calidad de vida[2, 3].

En 2018, se realizó otro estudio en el que se determinó que Facebook y Youtube son las plataformas más usadas por personas mayores con bastante diferencia. Las otras cuatro plataformas en la lista ni se acercan a su nivel de popularidad. Este es el resultado de un

estudio de Pew de 2017, donde se determinó que Facebook es la red social más popular entre personas mayores[4].



Cuando se piensa en los beneficios de las redes sociales, podemos imaginarnos el lado positivo de estar conectado a la vida social y mantener relaciones sociales con otras personas. Un envejecimiento positivo está relacionado con niveles óptimos de salud física y cognitiva. Pero, ¿cómo podemos incluir a aquellas personas que sufren de discapacidad auditiva, motora, visual o social? Además, ¿cómo podemos enseñar a los trabajadores sociales a elegir las plataformas que mejor les sirvan entre tantas existentes, teniendo en cuenta las limitaciones del usuario final?

Para señalar las posibilidades de uso de las distintas plataformas, es necesario examinar y ver cuáles de ellas pueden adaptarse a las distintas limitaciones, además de ver qué consejos se puede dar a estas personas mayores o con discapacidad a la hora de empezar a utilizar las tecnologías.

Una revisión bibliográfica concluye que las personas mayores podrían adaptarse a las nuevas tecnologías si tuvieran un mejor conocimiento de cómo afectarían a su vida diaria y si fuesen conscientes de los beneficios de las tecnologías adaptadas a las personas mayores. Por lo tanto, el primer paso consiste en desvelar las nuevas oportunidades y en explicar la importancia y el valor de la conexión social a través de llamadas por Zoom –o Teams-, o enseñándoles fotos de sus nietos por Facebook. Además de dichas conexiones, la tecnología actual tiene otras aplicaciones como pedir cita en el médico o hacer la compra con servicio a domicilio.

Tener en cuenta los objetivos de aprendizaje, el enfoque y el contexto del grupo de alumnos

Las nuevas tecnologías pueden sobrepasar a los individuos que las utilicen. Esto es más frecuente en personas mayores o con discapacidad, que no han tenido acceso a ordenadores en su lugar de trabajo. Un estudio de Pew subrayó que la mejor manera en

la que este grupo puede usar estas tecnologías es a través de la paciencia y la repetición. El estudio determinó que un 77% de personas mayores necesitaban asistencia durante el aprendizaje de las nuevas tecnologías [5].

Por lo tanto, la mejor manera de enfocar y adquirir los beneficios de la tecnología es mostrándolos. Se puede empezar enseñándoles fotos de sus nietos en teléfonos inteligentes o en tablets. Para su aprendizaje, la paciencia y el tiempo invertido son esenciales. Además, hay que demostrarles lo fácil que es hablar con un amigo o familiar al que no han visto en años a través de Facetime o de Teams. También hay que ayudarles a enviar mensajes de texto o emails y ver cómo sonríen cuando se responde a su mensaje en segundos o minutos.

Los profesionales de la atención social son fundamentales en este proceso. El primer paso es determinar el estado del equipo digital, si fuese accesible. Hay que ver si el cliente dispone de un ordenador, una tablet, un teléfono inteligente o si necesitan ayuda para comprarlo. ¿Se les puede facilitar la formación en pequeños grupos o sus limitaciones físicas o restricciones relativas a la distancia social se lo impiden y requieren de un aprendizaje individual en casa?

4.2. Controlar, proteger y compartir recursos digitales

Organizar el material digital y hacerlo accesible a los alumnos

Being aware of possible physical limitations of the elderly or disabled person, the social workers should be able to teach end users struggling with e.g. impaired hearing and show them the usability of videos and visual effects instead of written materials and vice versa with end-users with visual impairment. One way to make the end user understand the new digital world could be producing a dictionary with explanations of the different “new words” (digital slang). The dictionary could as well be spoken and should include several websites such as Skype, Teams, WhatsApp etc.

Organizar el material digital y hacerlo accesible a los alumnos

Hay que ser conscientes de las posibles limitaciones físicas de las personas mayores o discapacitadas. Por lo tanto, los trabajadores pueden educar a aquellas personas que tengan ciertas limitaciones como, por ejemplo, problemas de audición, mostrándoles la usabilidad de videos, efectos visuales o material escrito y al contrario cuando se trabaje con personas con problemas de visión. Una forma en la que ellos pueden entender este mundo digital sería facilitarles un diccionario con palabras de nueva creación relacionadas

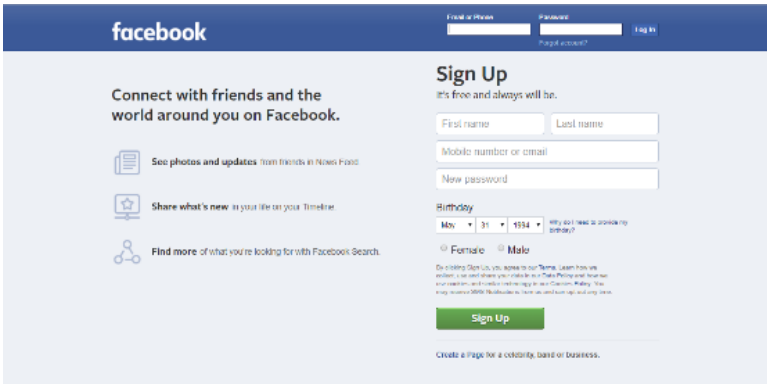
con este campo (jerga digital). El diccionario también puede ser oral, y debería incluir webs como Skype, Teams, Whatsapp, etc.

Por ejemplo:

¿Qué es Kindle?: Creado en 2007, Amazon Kindle es literatura digital diseñada y comercializada por Amazon. Permite a los usuarios buscar, comprar, descargar y leer libros digitales, periódicos, revistas u otros contenidos digitales a través de la red de la tienda de Kindle.

¿Qué es Facebook? Creado en 2004, Facebook es una red social popular que permite a sus usuarios crear perfiles, subir fotos, vídeos, mandar mensajes y contactar con amigos, familiares y compañeros. En 2020, esta web estaba disponible en un total de 111 idiomas.

Antes de empezar a utilizar la tecnología y acceder a las redes sociales, se debe resolver el problema de crear una cuenta. Muchas de las plataformas comunicativas más importantes del mundo requieren estar registrado, lo cual también requiere una cuenta de email, por lo que se debe ayudar a la persona a crear su cuenta o iniciar sesión. Hay muchas webs adaptadas para personas mayores que explican el proceso paso a paso6. En el proceso de hacer que las redes sociales estén disponibles para las personas mayores o con discapacidad, los profesionales de la atención social deben centrarse en el proceso y en si existe algún problema al registrarse o al acceder a ella, ya que pueden significar una barrera grave para estos usuarios si no es solucionada a tiempo.



Cómo utilizar Teams

Proteger el contenido digital sensible

El uso de Internet está cambiando y cada vez un número mayor de personas mayores o con discapacidad quieren estar conectadas para poder compartir tiempo con su familia y amigos. Aunque esto sea bueno para aliviar el sentimiento de exclusión social, también deben ser formados sobre los riesgos de Internet y de las redes sociales.

La seguridad en Internet para usuarios nuevos es prácticamente idéntica a la seguridad en Internet para alguien con más experiencia. El control de las amenazas virtuales, como phishing o programas maliciosos (malware), debe ser enseñado a los usuarios, además de cómo usar de forma segura Internet y las redes sociales, con la utilización de un antivirus.

La seguridad online empieza con la educación. Los dos colectivos ya mencionados anteriormente se enfrentan a los mismos ataques de *phishing* o malware que cualquier otro usuario, pero pueden ser más vulnerables ya que tienen menos experiencia usando estas plataformas y están menos acostumbrados a encontrarse con las ventanas emergentes que aparecen en Internet, así como enlaces maliciosos en su email.

Es muy importante que los trabajadores sociales expliquen que no podemos confiar en todas las cosas que se ven online y que nunca se debe dar información personal (como el número de la cuenta bancaria) a otros usuarios online. Tampoco deben abrir enlaces sospechosos o descargar archivos o programas que puedan contener virus u otro malware[7].

Entender el uso de recursos educativos abiertos (REA)

Se ha demostrado que los recursos educativos abiertos ayudan al aprendizaje, además de que permiten supera obstáculos económicos y relacionados con la accesibilidad [8]. Esto permite satisfacer las necesidades de los profesionales de la atención social y de los usuarios finales en el proceso de enseñanza, minimizando así el aislamiento social.

Según la página web Hewlewtt.org los recursos educativos abiertos se definen como:

"Los Recursos educativos Abiertos son los procesos enseñanza, aprendizaje y la búsqueda de materiales en cualquier medio –digital o físico- que pertenecen al dominio público o han sido publicados bajo una licencia que permite el acceso gratuito, su uso, adaptación o redistribución por otros sin restricción" [9].

Uno de los principales beneficios de usar los REA es que los profesionales de la atención social tienen la oportunidad de personalizar el material para el curso o de crear un nuevo plan formativo en lugar de estar atados a un modelo de curso único para todo el mundo. De esta manera, la personalización hace que las necesidades y los requisitos de cada usuario sean atendidos, cobrando su experiencia mayor importancia[10].

REFERENCIAS

[1] Penn State. "Posting, commenting and customizing on Facebook help involve, empower older adults." ScienceDaily. ScienceDaily, 1 May 2018. Disponible en https://www.sciencedaily.com/releases/2018/05/180501130814.htm. Consultado en 2021.

[2] Chopik WJ. "The Benefits of Social Technology Use Among Older Adults Are Mediated by Reduced Loneliness". Cyberpsychol Behav Soc Netw. 2016;19(9):551-556. doi:10.1089/cyber.2016.0151. Disponible en https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5312603/. Consultado en 2021.

[3] Michigan State University. "What digital divide? Seniors embrace social technology." ScienceDaily. ScienceDaily, 25 August 2016. Disponible en https://www.sciencedaily.com/releases/2016/08/160825101115.htm. Consultado en 2021.

[4] Pew Research Center. "Social Media Update 2016" by Shannon Greenwood, Andrew Perrin and Maeve Duggan. Disponible en https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/11/social-media-update-2016/. Consultado en 2021.

[5] Pew Research Center. Disponible en https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/. Consultado en 2021.

[6] Senior Tech Club. "Technology use among seniors" by Monica Anderson and Andrew Perrin. Disponible en https://www.seniortechclub.com/tech-recipe/social-media-for-seniors/. Consultado en 2021.

[7] SafeWise. "How Can I Keep Grandma and Grandpa Safe Online?" by Celeste Tholen. Disponible en https://www.safewise.com/faq/senior-safety/senior-internet-protection/. Consultado en 2021.

[8] The Pennsylvania State University. "Benefits of Using OER". Disponible en https://oer.psu.edu/benefits-of-using-oer/. Consultado en 2021.

[9] William and Flora Hewlett Foundation. "Open Education". Disponible en https://hewlett.org/strategy/open-educational-resources/. Consultado en 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

5. COMUNICACIÓN EN ESPACIOS DIGITALES

5. COMUNICACIÓN EN ESPACIOS DIGITALES

5.1. Conexiones sociales de forma digital

Formas digitales de comunicación cuando no haya conexiones sociales incorporadas

La pandemia de COVID-19 jugó un papel importante en la redefinición de las interacciones sociales, forzándonos a buscar nuevas formas de comunicación o explorar más las ya existentes para minimizar la distancia física. En este contexto, los profesionales de la atención social han estado entre los que han tenido que hacer un esfuerzo adicional para llegar a sus clientes o beneficiarios, para mantener relaciones de confianza en ausencia de presencia física. La investigación ha demostrado que la tecnología digital y las redes sociales han ayudado a mantener las conexiones sociales durante la pandemia entre los cuidadores y personas cuidadas, ayudando a crear vínculos y un sentido de pertenencia (Pandey et al., 2021).

La tecnología, en concreto las redes sociales, han desempeñado un papel clave durante la pandemia, especialmente durante los primeros meses, actuando tanto como una herramienta para la conectividad, como una manera de difundir noticias que provocaban miedo o ansiedad (Pandey et al., 2021). La incertidumbre se puede incrementar por la circulación de mucha información contradictoria acerca de la COVID-19. Por lo tanto, se debe distinguir entre la información útil y la dañina. En cuanto a la atención social, la tecnología puede facilitar la continuación de relaciones beneficiosas para el cliente, como una manera de comunicación.

Tanto el video chat como las distintas plataformas para reuniones online pueden aliviar la distancia física de una manera más eficaz que los mensajes de texto o los e-mails. El hecho de poder tener una comunicación simultánea, con interacción virtual directa, ayuda a crear una conexión más sólida entre los profesionales de la atención social y los clientes, ya que se simula el contexto de las intervenciones. De todas formas, se debe de prestar mucha atención a las señales no verbales, que pueden desdibujarse durante un encuentro online.

Algunas redes sociales, tales como Facebook, Instagram o Whatsapp permiten facilitar la comunicación, tanto de manera simultánea como no simultánea. No solo se facilita la comunicación a través de mensajes directos, sino que permiten compartir contenidos escritos o visuales que puede ayudar a reducir el sentimiento de aislamiento de algunas personas (Neves, 2017). Según un análisis cualitativo sobre este tema, “la ayuda proporcionada por el avance tecnológico funciona como un factor mental en la

recuperación de algunos pacientes" (que hayan padecido de COVID-19) (Pandey et al., 2021).

5.2. Plataformas de comunicación y redes sociales. Ventajas e inconvenientes

Mapeo de las plataformas de comunicación y redes sociales disponibles

En esta sección, se ofrece información sobre las plataformas que más se adaptan al trabajo online, como aplicaciones de video o plataformas colaborativas, pasando por redes sociales. Entender las ventajas y desventajas de estas plataformas permitirá decidir los profesionales cuál es la mejor herramienta para utilizar en su trabajo.

Videoconferencia

Todas las plataformas de video conferencia mencionadas son parecidas en cuanto a características y estructura. A continuación, detallamos los aspectos más importantes de cada una, sus ventajas e inconvenientes. No se ha considerado necesario incluir un listado de las características de cada una, ya que se puede acceder a estos servicios a través de las referencias incluidas al final del capítulo.

Zoom[1]

Zoom se encuentra entre las plataformas más fáciles de usar y ofrece muchas funciones útiles, incluso en el plan gratuito. Para disponer de opciones más avanzadas, se recomienda una suscripción de pago (Pro/Business/Enterprise). Zoom requiere la creación de una cuenta para usar la plataforma, pero los pasos a seguir son fáciles y no se requieren muchos datos. Un inconveniente menor sería la necesidad de descargar la aplicación, independientemente del dispositivo: ordenador, tableta o teléfono móvil. A continuación, detallamos algunas de las funciones incluidas en la versión gratuita que, a parte limitar la duración de una reunión de grupo a 40 minutos, ofrece funciones lo suficientemente adecuadas para poder prestar atención social online.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Interfaz sencilla	Requiere descarga de la aplicación en cualquier dispositivo (no se puede usar a través del navegador)
Creación de cuenta rápida	Requiere la creación de una cuenta
Puede albergar hasta 100 participantes	Duración limitada de las reuniones de grupo con la versión gratuita
Reuniones ilimitadas de hasta 40 minutos	
Reuniones individuales ilimitadas sin límite de tiempo	
Mensajes privados y chat grupal	
Compartir pantalla de portátiles, tablets o móviles	
Función de pizarra	
Vídeo en HD y voz	
Opción de grabar las reuniones	
Se puede unir a una reunión por teléfono	
Reuniones tanto instantáneas como programadas	
Apoyo online	
Número ilimitado de reuniones cada mes	

Microsoft Teams

Microsoft Teams incluye todas las aplicaciones de Office (como Word, PowerPoint), facilitando a los usuarios compartir documentos. La versión gratuita incluye muchas características como realizar video conferencias directamente a partir de los chats. Una vez que el profesional y el cliente se hayan descargado la aplicación, pueden contactar fácilmente a través de Teams. A continuación, detallamos más ventajas e inconvenientes:

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Versión web de Word, Excel, PowerPoint...	Calidad de audio y de vídeo
Almacenar y compartir archivos	Conexión lenta e inestable, según algunas críticas
Hasta 300 usuarios	Requiere mucho espacio de almacenamiento en el portátil o móvil
Soporte web y teléfono móvil 24/7	

Google Meet[2]

Como parte de Google Workspace, Google Meet es una alternativa fácil a una plataforma de videoconferencia, que consta de todas las características básicas necesarias para una reunión. Se accede a la plataforma simplemente iniciando sesión en la cuenta de Google con la dirección de Gmail. No es necesario descargar ninguna aplicación adicional, se puede acceder a la videoconferencia desde el navegador web e incluso se puede programar una reunión instantánea y compartir el enlace con los participantes. A continuación, detallamos las ventajas de la versión gratuita, junto con algunos inconvenientes que se deben tener en cuenta al usar Google Meet.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Fácil de usar	Duración de reunión de grupo: 1 hora (versión gratuita)
Hasta 24 horas de reunión individual	La versión gratuita no permite grabar
Número ilimitado de reuniones	Se requiere una cuenta de Gmail para crear reunión
Hasta 100 participantes	Es difícil enviar archivos multimedia a través de la plataforma
Se puede invitar a personas externas a la llamada	
Subtítulos instantáneos	
Permite compartir pantalla	
Aspectos personalizables	
Aplicación de móvil	

Cisco Webex[3]

La plataforma Cisco Webex permite mantener reuniones de hasta 50 minutos y 100 participantes con la versión gratuita. Se puede utilizar en iPhone, iPad, Android u otros dispositivos. Es una de las plataformas más seguras, incluyendo Seguridad de la Capa de Transporte (SCT), acreditaciones de terceros, encriptación... Otra característica interesante que presenta en la versión completa y que la diferencia de otras es la transcripción de las conversaciones y reuniones.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Duración de reunión de hasta 50 minutos en la versión gratuita	Complicado de manejar comparado con otras plataformas de videoconferencia
Límite de 100 participantes en la versión gratuita	Requiere de una cuenta y descargarse la aplicación
Vídeo a pantalla completa con distintas opciones	No es suficientemente cómoda para usuarios inexpertos
Opción de compartir pantalla	Opciones de marcación/llamadas disponibles para números de teléfono de códigos de países limitados
Se pueden programar reuniones desde Google Calendar, Microsoft Outlook Calendar o Microsoft Office 365	Problemas de sonido
Se pueden guardar las grabaciones en el ordenador	Problemas al acceder a la app desde el buscador web

Skype (Personal)[4]

Skype es una de las primeras plataformas de videoconferencia, con una interfaz sencilla y características simples y fáciles. Es una herramienta adecuada para un usuario de TIC convencional, ya que además de ser muy conocida, contiene características populares. Se requiere la descarga de la aplicación, aunque se puede hacer una llamada a través del navegador. Permite la conexión a través del número de teléfono, lo cual facilita a los usuarios acceder a Skype.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Fácil de usar Optimizado para móviles, portátiles, tablet... Se puede acceder por la aplicación o por el navegador web Permite realizar una llamada a distintos dispositivos (móviles, ordenadores, tabletas...) Disponible para Windows, Mac OS X, Linux, iOS, Android	Problemas técnicos respecto a la calidad del vídeo La opción de grabar las reuniones no es intuitiva Falta de opciones de sincronización con otras plataformas

GoToMeeting

GoToMeeting es una plataforma de videoconferencia fácil de usar, aunque no es tan popular como sus competidoras, es una alternativa buena y en la que se puede confiar. La versión

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Video y audio de alta calidad Grabaciones de reuniones Adaptado a portátil Atención al cliente 24 horas Seguridad	No está optimizado para móviles Caro comparado con el precio de otras plataformas de videoconferencia Requiere de buena conexión a Internet Interfaz obsoleta

Lifesize[5]

Lifesize es similar a otras plataformas de videoconferencia y consta de tres planes de precios que varían en características. La versión gratuita incluye varias características que facilitarían un adecuado encuentro entre los profesionales de la atención social y los beneficiarios. Con su interfaz y funciones fáciles de usar, Lifesize es una opción que vale la pena tener en cuenta.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Rentable	Límite de duración para uso individual en la versión gratuita (hasta 40 minutos)
Software seguro	Problemas en dispositivos iOS
Experiencia simple y para todos los públicos	Puede usarse como invitado (a través del navegador)
Video y audio de alta calidad	Dificultad al cancelar la suscripción

Redes Sociales

Facebook[6]

Con sus 2890 millones de usuarios en todo el mundo, Facebook es, con diferencia, la red social más popular. Por lo tanto, es una herramienta que vale la pena usar para mantener conexiones sociales con los beneficiarios si este enfoque de comunicación es apropiado para ambas partes (cuidador y beneficiario). Con la aplicación Messenger integrada, la comunicación directa es más fácil, pudiendo realizar llamadas telefónicas o video llamadas a través de la aplicación. Las funciones están disponibles para ordenadores y dispositivos móviles y todo es gratuito. Sin embargo, se deben mencionar los problemas de seguridad cuando se hace referencia a Facebook Messenger, ya que las llamadas no están encriptadas de forma predeterminada, a menos que la función de “conversación secreta” esté activada.

WhatsApp

Aunque es propiedad de Facebook, WhatsApp es una aplicación cifrada, lo que la hace más adecuada para las intervenciones de trabajo social a través de redes sociales. Es fácil de usar, ya que solo requiere el número de teléfono. Sin embargo, por razones de seguridad, los usuarios deben asegurarse de que el uso compartido de la ubicación esté desactivado, especialmente después de las intervenciones. Las llamadas de WhatsApp

deben realizarse solo a través de un teléfono de trabajo para mantener los estándares profesionales.

Instagram

Instagram también ofrece una opción de chat de video, ya que también es propiedad de Facebook. Está destinado principalmente a compartir contenido (imágenes y videos) y se utiliza con fines de entretenimiento. Si bien es un buen lugar para encontrar recursos inspiradores, es posible que Instagram no sea la plataforma más profesional para realizar intervenciones de atención social. No obstante, si tras una valoración de opciones, el profesional social considera oportuno mantener la comunicación con el beneficiario en Instagram, deberá optar en consecuencia.

Otras Plataformas

Signal[7]

Por cuestiones de privacidad, Signal es una de las mejores opciones para una plataforma de chat de video, ya que las video llamadas están encriptadas de extremo a extremo. Signal no recopila datos de los clientes, lo que la convierte en una de las aplicaciones de mensajería más seguras. En comparación con otras plataformas, Signal no es tan notoria como Facebook o WhatsApp. Hasta el momento, la aplicación solo permite video llamadas uno a uno y está disponible exclusivamente en dispositivos móviles.

FaceTime[8]

FaceTime es una aplicación fácil de usar, en la que se pueden realizar video llamadas. Sin embargo, solo está disponible en iPhone. Es gratuita y está encriptada en su totalidad. Por otro lado, Apple recopila los datos del usuario, incluyendo información de con quién te comunicaste, por cuánto tiempo... La calidad del audio y de vídeo cuando la conexión a internet es lenta es mala.

Google Duo[9]

Google Duo brinda una experiencia de video llamada de alta calidad en varios softwares, desde Windows, Android, MacOS e iOS. Aunque tiene un cifrado de extremo a extremo, Google hace uso de los metadatos de los usuarios. Por lo tanto, este aspecto debe ser considerado en el momento de elegir la plataforma de video chat a utilizar durante las intervenciones sociales.

Google Drive

Google Drive es una de las plataformas colaborativas más conocidas, que permite compartir varios tipos de documentos. Es útil en caso de que haya que compartir documentos entre el profesional social y el beneficiario. La plataforma es intuitiva, fácil de usar y tiene un diseño sencillo. Se puede acceder a un documento de Google Drive sin

tener una cuenta de Gmail si el propietario ha otorgado acceso a usuarios externos. Es accesible desde cualquier dispositivo, de escritorio o móvil, Google Drive podría ser una herramienta adicional interesante con el que contar en la atención social online.

Consideraciones sobre la idoneidad de los diferentes medios digitales según las características de los grupos destinatarios

Dependiendo de las características de los clientes, los trabajadores de la atención social deben adaptar su enfoque sobre el uso de las tecnologías en su contexto de trabajo. Antes de elegir la plataforma más adecuada para albergar la reunión, se debe realizar un análisis con un grupo piloto. Algunos de los aspectos a considerar son:

- **Edad del grupo piloto.** Para las personas más jóvenes, el proceso de adopción de las tecnologías digitales podría ser más fácil, dado que ya participan en actividades en línea, en comparación con un grupo objetivo de mayor edad. Por ejemplo, el 50% de las personas de 18 a 34 años utilizan Internet, frente al 31% de las personas de entre 45 y más de 65 años (según estadísticas de 2019)[10].
- **Grado de adecuación de las intervenciones en línea en relación con las situaciones de los grupos destinatarios.** Aunque la sociedad ha sido capaz de digitalizar casi todos los aspectos de la vida durante la pandemia de COVID-19, quizás no se pueda crear una relación profesional a distancia debido a la situación del cliente. Algunos factores que pueden hacer más difícil la creación de este lazo son la desconfianza en los dispositivos online, la salud mental o los problemas cognitivos.
- **Nivel de alfabetismo digital. Se tendrá en cuenta en función de la edad del grupo objetivo.** Al trabajar con un cliente con conocimientos digitales básicos, se debe escoger una plataforma fácil de usar, que no requiera de descarga previa, crear una cuenta o instalar aplicaciones en el ordenador. Las redes sociales pueden ser una buena alternativa para algunos clientes con conocimientos limitados de TICs, como por ejemplo Whatsapp. Para otros grupos más especializados, se pueden utilizar plataformas como Zoom o Google Meet.
- **Tener o ser capaz de acceder a dispositivos electrónicos que faciliten la comunicación online**. El profesional de la atención social puede decidir qué herramienta digital usar en la comunicación o a qué plataforma acceder dependiendo del dispositivo que tenga el cliente. Hay que aclarar esto, ya que algunas plataformas solo están disponibles en iPhone o en otros dispositivos exclusivamente. En algunos casos, los clientes son personas en una situación precaria y no pueden permitirse comprar un dispositivo nuevo. Por lo tanto, los profesionales sociales deben estar listo para adaptarse y encontrar soluciones para crear/mantener la comunicación con sus clientes.
- **Conexión a Internet estable.** Esta parte es esencial ya que una mala conexión puede comprometer toda la reunión. Las interrupciones pueden ser molestas, tanto para el cliente como para el profesional social. Algunas plataformas requieren una conexión estable a Internet, mientras que otras están preparadas para conexiones más inestables.
- **Ubicación del cliente:** Un aspecto importante a tener en cuenta es la ubicación del cliente, por motivos de privacidad y confidencialidad. Por ejemplo, si se nos plantea

el caso de una mujer joven embarazada que necesita apoyo para decidir si quiere quedarse con el bebé o no. El profesional social debe asegurarse de que la mujer tenga el espacio adecuado para discutir este tipo de detalles sin ser interrumpido o incluso juzgada/influida por otras personas.

Para llevar a cabo los aspectos ya mencionados, el profesional de la atención social podría hacer un análisis inicial de la situación y acordar si se puede hacer una comunicación adicional sobre el caso de forma online, decidiendo conjuntamente con el beneficiario qué canal usar.

¡Importante! Los profesionales de la atención social deben tener en cuenta la configuración de privacidad segura cuando utilicen medios digitales en su trabajo con los clientes para evitar traspasar límites que podrían comprometer la relación profesional (Tunick et al., 2011 apud Halabuza, 2014)[11].

REFERENCIAS

[1] The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponible en https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/. Consultado en 2021.

[2] Google Meet vs Zoom: Choose The Best Video Conferencing App. Akhil Kumar. Disponible en https://www.appventurez.com/blog/google-meet-vs-zoom/. Consultado en 2021.

[3] The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponible en https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/. Consultado en 2021.

[4] Trustradius, review about Skype. Disponible en https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons. Consultado en 2021.

[5] Trustradius, review about Skype. Disponible en https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons. Consultado en 2021.

[6] The Pros and Cons of Video Chat Apps Disponible en https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Consultado en 2021.

[7] The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponible en https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Consultado en 2021.

[8] The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponible en https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Consultado en 2021.

[9] The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponible en https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Consultado en 2021.

[10] Internet use by age group worldwide as of November 2019. Disponible en https://www.statista.com/statistics/272365/age-distribution-of-internet-users-worldwide/. Consultado en 2021.

[11] "Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites". Donalda Halabuza, Ph.D., MSW, RSW Faculty of Social Work, University of Regina. Journal of Social Work Values and Ethics, Volume 11, Number 1 (2014). Disponible en https://jswve.org/download/2014-1/articles/4-JSWVE-11-1-Guidelines%20for%20Social%20Workers%20Use%20of%20Social%20Networking%20Websites-pp%2023-32.pdf. Consultado en 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

6. MOTIVAR A LOS ALUMNOS

6. MOTIVAR A LOS ALUMNOS

6.1. Accesibilidad y facilidad de uso. Voluntad y capacidad de adaptación de los principiantes

Afrontar una nueva realidad social provocada por la crisis de la COVID-19, con interacciones sociales nulas o muy restringidas, requiere de un aumento en la interacción digital con familiares cercanos y amigos.

Acceder y usar las redes sociales digitales y las plataformas de comunicación puede ser fácil para las generaciones más joven. Sin embargo, para generaciones anteriores o para las personas enfermas o con discapacidad, no siempre es sencillo. Adaptarse a una nueva realidad de conexión social digital no solo requiere una actitud abierta y una preparación mental, también requiere las herramientas digitales necesarias y la capacidad de usarlas. La necesidad de adaptarse repentinamente al distanciamiento social o incluso a la exclusión social, junto con una adaptación a una nueva realidad digital social, puede ser abrumadora. Se necesita ayuda, en términos de comprensión y uso de las herramientas y medios digitales. La necesidad de ayuda digital puede variar de un individuo a otro, según el rango de discapacidad y las habilidades digitales de las que disponga. Dos aspectos en particular se aplican al uso de los medios digitales, la accesibilidad y la usabilidad. Al tratar con herramientas y medios digitales, el aspecto de la accesibilidad se centra principalmente en las personas con discapacidad. Muchos requisitos de accesibilidad digital en realidad suelen mejoran la experiencia de usabilidad. Se debe prestar atención al hecho de que, aunque algunas personas mayores tienen limitaciones funcionales relacionadas con la edad, es posible que no las identifiquen como “discapacidades”. La accesibilidad aborda aspectos relacionados con la experiencia de usuario equivalente para personas con discapacidad [1].

La accesibilidad digital implica que las personas con problemas, tanto personas mayores como con discapacidad, puedan entender, navegar e interactuar en varias plataformas y herramientas comunicativas sin dificultades. Sin embargo, actualmente muchos sitios web y algunas plataformas de comunicación se desarrollan sin querer con barreras de accesibilidad que dificultan su uso para algunas personas. Internet, incluidas las plataformas de comunicación digital, está diseñado fundamentalmente para que funcionen con todas las personas, independientemente de su hardware, software, idioma, ubicación o capacidad. Cuando Internet y las plataformas de comunicación cumplen este objetivo, son accesibles para personas con una amplia gama de capacidades auditivas, motoras, visuales y cognitivas[1]. Por supuesto, esto presupone que las personas mayores o con discapacidad sepan utilizar las posibilidades digitales en lugar de considerarlas como barreras. Si los sitios web, las plataformas de comunicación, las aplicaciones, las tecnologías o las herramientas están mal diseñadas, pueden crear barreras, excluyendo a las personas con diversas discapacidades de la web, en lugar de incluirlas. Por lo tanto, debe haber una conciencia de que no todas las herramientas y medios digitales son

igualmente adecuados cuando se trata de conexiones sociales digitales. Los profesionales de la atención social que asisten a las personas mayores o con discapacidad a la hora de profesional sepa cómo utilizar herramientas digitales específicas o plataformas de comunicación antes de involucrar a los clientes en las actividades. **Comprender la funcionalidad y usabilidad de las herramientas digitales y las plataformas de comunicación contribuye a una formación convincente y promoverá la motivación para adaptarse al cambio. La voluntad de adaptarse al cambio, en términos de uso de los medios digitales para la conexión social, se fortalece si las personas mayores o con discapacidad ven claramente los beneficios del uso de los medios digitales cuando se trata de establecer o mantener lazos sociales**

6.2. Inclusión digital

La accesibilidad apoya la inclusión social de las personas con discapacidad, como las personas mayores cuyas capacidades van variando debido al envejecimiento, las discapacidades temporales debido a una enfermedad o las personas con "restricciones situacionales", como es el caso de la pandemia por coronavirus y sus restricciones sociales posteriores. Como se mencionó anteriormente, se deben cumplir ciertos requisitos de accesibilidad relacionados con la interacción del usuario y el diseño visual para incluir al usuario con discapacidad.

Un diseño incorrecto o inadecuado puede provocar distintos problemas para estas personas. Para asegurarse de que la experiencia de usuario es buena, las plataformas o webs deben tener instrucciones o ayuda clara y concisa. Las webs y plataformas que cuenten con un diseño inclusivo, teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad, proporcionarán una mejor experiencia a aquellos usuarios con poca experiencia digital. Hay algunos aspectos relacionados con el diseño de las páginas web que hay que tener en cuenta para facilitar el aprendizaje a aquellas personas mayores que se estén iniciando en el manejo de las tecnologías:

Visión: Incluida la reducción de la sensibilidad al contraste, la percepción del color y la miopía, lo que dificulta la visualización de sitios web, la lectura de páginas web y la navegación en plataformas digitales.

Habilidades físicas: Incluyen la reducción de la destreza y el temblor de manos, que impiden tener un control motor óptimo, dificultando las acciones de clicar en lugares concretos con ratón.

Audición: Incluye la dificultad para escuchar murmullos o sonidos con un todo agudo, especialmente si se escuchan como sonido de fondo.

Habilidades cognitivas: Incluyen la memoria a corto plazo, además de la dificultad para concentrarse y la facilidad para distraerse. Esto hace difícil seguir la búsqueda online y completar actividades online.

Las deficiencias mencionadas anteriormente no están necesariamente relacionadas solo con la edad, pero son factores importantes para una inclusión digital exitosa[1]. Por

lo tanto, el profesional social debe tener en cuenta estas cuestiones al considerar qué herramientas digitales y plataformas de comunicación serían las más adecuadas para adaptarse a los requisitos básicos de accesibilidad digital. Las herramientas digitales y las plataformas de comunicación que cumplan los requisitos de accesibilidad promoverán la inclusión digital, facilitando la inclusión social y la conexión a través de los medios digitales, en lugar de constituir una barrera. Por supuesto, los propios profesionales también deben estar familiarizados con las herramientas y los medios seleccionados y ser capaces de evaluar si una herramienta o plataforma es más adecuada que otra. La evaluación debe basarse en el conocimiento de las discapacidades de la persona. Por ejemplo, para algunas personas puede ser más fácil usar la función de deslizamiento de un iPad o tableta que usar un ratón. Para algunas personas, puede ser una buena idea ofrecerles auriculares y así reducir la distracción del ruido de fondo. Estas consideraciones están íntimamente ligadas a una experiencia de usuario accesible de la persona con discapacidad. Una experiencia de usuario accesible promueve la inclusión digital y sentirse incluido digitalmente promueve la motivación para participar en actividades sociales digitales. La experiencia y la importancia de sentirse incluido digitalmente se aplica tanto al profesional como a la persona con discapacidad digital. Si ambas partes tienen habilidades digitales deterioradas, es crucial que el profesional se familiarice con las herramientas digitales antes de la capacitación de sus clientes.

6.3. Diferenciación y personalización

Al involucrar digitalmente a usuarios mayores, con discapacidad o sin experiencia, el profesional de la atención social debe considerar sus necesidades de aprendizaje individuales. Por lo tanto, el soporte digital debe adaptarse a las necesidades e intereses del individuo. Trabajando con un soporte digital, el profesional debe saber aplicar ciertos principios de buenas prácticas, como detallamos a continuación[2, 3]:

Adaptarse a sus necesidades: Puede que el usuario no esté convencido acerca de la importancia de la tecnología en su vida cotidiana. El profesional debe tratar de captar su atención hablando de sus intereses. Por ejemplo, cuando una persona mayor sepa que puede contactar con un amigo lejano o que puede chatear con su nieta, podrán poco a poco empezar a usar la tecnología como tal.

Flexibilidad y relevancia: El profesional debe concentrarse en ayudar al usuario a hacer lo que necesite y quiera hacer online, en vez de lo que considere desde su punto de vista.

El ritmo adecuado: Los usuarios mayores tardan más tiempo en aprender distintas habilidades y cada uno avanzará a distinto ritmo. Es importante que esto no perturbe su aprendizaje, conviene adoptar un enfoque relajado.

Repetición y reflexión: Un enfoque paciente también permite tiempo y espacio para la repetición y la reflexión sobre el aprendizaje como un factor importante para el éxito.

Lenguaje comprensible: Se debe evitar usar jerga digital, conviene centrarse en la tarea, no en la tecnología como tal, intentando trasladar el conocimiento de forma sencilla en un lenguaje coloquial.**Apoyo y motivación individual:** Una relación sólida entre el profesional y el usuario es clave para que la confianza de dicho usuario aumente. Los clientes estarán más motivados para aprender si se les motiva y se les reconocen los progresos que van haciendo.

Dar tiempo para establecer relaciones: Se debe planear con la antelación suficiente una buena comunicación, así como una adecuada confianza entre profesional y cliente. Esto ayuda a mantener el interés del alumno, aumentando su propia eficacia.

Orientación y apoyo: La orientación y el apoyo digitales deben ser abiertos, permitiendo a los alumnos hacer preguntas y comentar posibles problemas técnicos. No conviene arreglar los problemas por el cliente, sino guiarle y dejar que él o ella sean capaces de resolver los problemas técnicos que pudieran surgir.

Co-diseño: A la hora de desarrollar un programa formativo, es recomendable involucrar a un considerable número de clientes en su diseño para asegurarse de su efectividad y su eficacia para el usuario final.

6.4. Involucrar de forma activa a los participantes

Un enfoque clave para el profesional de la atención social es despertar el compromiso activo y creativo de los alumnos. El co-diseño de la formación digital mencionado anteriormente, que involucra a los alumnos a través de la creación conjunta y de un proceso interactivo que genera soluciones que abordan sus necesidades, es un enfoque verdaderamente atractivo. Asumiendo el hecho de que no siempre es posible que el profesional vaya a los hogares de sus clientes, debe ser consciente de que tendrá que adaptar sus métodos de trabajo al intervenir de forma remota[4]. El trabajo a realizar para involucrar a los clientes implica trabajar con una amplia gama de personas con diferentes dificultades cognitivas, físicas o sociales, que podrían no haber tenido acceso a un ordenador o un dispositivo móvil.

Cuando se planee la participación de los alumnos (por ejemplo, creando un foro online o un taller basado en intereses comunes) pueden existir distintos enfoques en los que implementar la enseñanza digital a distancia. En primer lugar, se debe intentar eliminar las barreras que impiden una participación digital correcta. Es importante evaluar si los clientes están cómodos participando de forma digital. El profesional debe realizar un esfuerzo previo para conocer si se dispone del equipamiento necesario y, si es el caso, si están dispuestos a usar el programa. Cuando se trabaje con grupos online en distintas sesiones, se deben considerar distintas técnicas de apoyo como son:

Formación individual y apoyo antes de la sesión grupal o taller, para que puedan practicar en un entorno privado y se familiaricen con la tecnología.

- Facilitar un tiempo extra anterior a la sesión grupal (hasta unos 20-30 minutos) para que las personas se puedan conectar y estar cómodas.Dar un número de teléfono antes de la sesión grupal y dejarlo visible en pantalla durante la sesión, para que cualquiera que tenga problemas tecnológicos pueda llamar y pedir ayuda (para esto se necesitará la colaboración de otra persona que esté ahí exclusivamente para resolver problemas técnicos).

Las conversaciones grupales y las actividades creativas se pueden hacer a través de Facebook, por grupos de WhatsApp, o por video llamadas en Teams o Zoom. Estas plataformas permiten una dinámica de grupo en la que los participantes pueden contribuir a las respuestas de otros, así como ofrecerles la oportunidad de compartir historias, y escuchar a otras personas con similares experiencias o intereses4. Los talleres pueden estructurarse comenzando con un debate abierto sobre intereses comunes, cuestiones creativas o noticias. Un enfoque coherente, que consiga unir al grupo de participantes, ayuda a crear un entorno social adecuado, haciendo que los participantes se sientan cada vez más cómodos a la hora de compartir sus pensamientos y sentimientos. El aspecto social de la inclusión digital en las clases online puede ser igual o más importante para las personas mayores o con discapacidad, ayudando a reducir la soledad5. Comprometerse con el mismo grupo durante un período prolongado de tiempo, idealmente en grupos más pequeños, ayuda a desarrollar un sentido de comunidad. El tamaño del grupo ha de ser algo que el profesional debe tener en cuenta. En grupos grandes puede ser difícil que fluya una discusión de forma natural.

La participación a distancia puede permitir a las personas continuar involucradas de forma inclusiva y significativa. Mezclar distintas formas de trabajar a distancia con la participación presencial cara a cara es una manera poderosa de forma poderosa de desarrollar soluciones que se adapten mejor a los clientes involucrados[4].

REFERENCIAS

[1] Web Accessibility Initiative (WAI). Accessibility, Usability, Inclusion. Consultado en2021.

https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/

[2] Centre for Ageing Better (2020). How has COVID19 changed the landscape of digital inclusion? Disponible en https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2020-08/landscape-covid-19-digital.pdf. Consultado en 2021.

[3] Blog. Ultimate Guide to Teach Tech to Seniors in 2021. Disponible en https://www.easytechseniors.com/ultimate-guide-to-teach-tech-to-seniors-2/ . Consultado en 2021.

[4] Centre for Ageing Better, UK Research and Innovation (2021). Remote engagement: Removing barriers to inclusion in the context of COVID19. Disponible en https://cop.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2021-01/remote-engagement-CoP.pdf. Consultado en 2021.

[5] Piercy, L. (2017). Designing digital skills intervention for older people. Disponible en https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/older_people_report_v2.pdf. Consultado en 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

7. FACILITAR LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS ALUMNOS

7. FACILITAR LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES DE LOS ALUMNOS

La falta de habilidades digitales puede causar inseguridad o un sentimiento de impotencia en los usuarios sin experiencia. Para el cuidador es importante asegurar a las personas mayores que las habilidades digitales básicas son suficientes para usar herramientas digitales y navegar en plataformas digitales. El mejor apoyo para la alfabetización digital debería comenzar con la identificación de las necesidades de la persona y así poder seleccionar las herramientas digitales más adecuadas. Para una persona con habilidades digitales disminuidas, aprender haciendo, el aprendizaje lento y la repetición son la clave para comprender la funcionalidad, vemos que la alfabetización digital requiere de tiempo y paciencia para ambas partes. Por lo tanto, al entrenar habilidades digitales, el profesional debe tener en cuenta el aspecto del tiempo. Para crear un marco seguro y que aporte confianza para la formación, es importante que el alumno no se sienta presionado por el tiempo. Las prisas pueden crear una barrera para el aprendizaje impidiendo disponer de espacio para la reflexión y la repetición de ciertas acciones.

7.1. Alfabetización en medios digitales

La presencia online, específicamente en las redes sociales, ofrece una serie de beneficios para el alumno, por ejemplo: acceso fácil e inmediato a servicios e información, comunicación rápida, presencia emocional y social y, por último, pero no menos importante, el sentimiento de inclusión en este nuevo mundo social. Es importante conocer los conceptos básicos sobre cómo usar Internet para mantenerse conectado socialmente.

Durante los últimos años, el sector de la educación y la formación se ha enfrentado a cambios radicales con el uso de nuevas tecnologías que apoyan nuevos enfoques de aprendizaje. Esto se hizo especialmente evidente durante la pandemia de Covid-19. Los nuevos modelos de aprendizaje implican un enfoque más activo y participativo de los alumnos, en lugar de un enfoque pasivo, ofreciendo la posibilidad de construir un método de aprendizaje más personalizado para la educación de las personas adultas. Los profesionales de la atención social no están exentos de los retos que plantean las nuevas tecnologías y metodologías pedagógicas, por lo que se les deben presentar las mejores prácticas y que así puedan hacer el mejor uso de estas tecnologías.

El DigComp 2.1, el Marco de Competencias Digitales para los Ciudadanos, presenta una larga lista de competencias clasificadas en ocho niveles de alfabetización digital y ejemplos de uso. El DigCompEdu, el Marco Europeo para las Competencias Digitales de los Educadores, es una plataforma que describe lo que significa para los educadores (de todos los niveles educativos) ser digitalmente competentes y proporciona un marco de

referencia general para apoyar el desarrollo de competencias digitales específicas de los educadores en Europa. La plataforma DigCompEdu no está centrada en las habilidades técnicas de los educadores, sino en cómo se pueden usar esas tecnologías digitales para innovar en educación. Existen 22 competencias organizadas en seis áreas: compromiso profesional, recursos digitales, enseñanza y aprendizaje, evaluación, potenciar las capacidades de los estudiantes y facilitar las competencias digitales de los estudiantes.

Usando estos marcos de referencia, los educadores pueden detectar observar problemas en el dominio digital de los estudiantes, e incorporar ciertas actividades para apoyar y mejorar sus habilidades digitales. Esto se puede realizar a través de una serie de herramientas y técnicas:

- **Currículum digital:** Los educadores pueden usar **contenido digital, contenido multimedia y recursos online gratuitos** con el fin de crear programas formativos personalizados a cada cliente. Además, los educadores pueden crear y compartir sus propios recursos. Pueden usar vídeos, audios, o juegos interactivos para mejorar el aprendizaje y aumentar la motivación de sus alumnos. Algunos "serious games" o juegos formativos pueden estimular la mente de los estudiantes, desarrollando diferentes capacidades resolutivas basándose en su capacidad cognitiva, aumentando su atención y fortaleciendo su desarrollo psicológico.
- **Modelos de aula virtual:** Además del modelo de enseñanza online, el **aprendizaje combinado** combina la enseñanza online con las clases presenciales. Durante la clase, el profesor puede usar grabaciones de la pantalla del ordenador, podcasts, presentaciones u otros recursos tecnológicos. En el método del **aula invertida**, se presenta un tema a los alumnos en sus casas y ellos lo desarrollan a su ritmo, con el uso de material audiovisual y posteriormente realizan prácticas en clase.
- Dar a los estudiantes más opciones además de los métodos tradicionales como la redacción, hacer trabajos o informes: Los alumnos pueden hacer una presentación multimedia utilizando PowerPoint o una animación en forma de cómic creada a través de un software de animación transmitiendo su comprensión sobre un determinado tema.
- El uso de herramientas digitales puede facilitar al educador recopilar información sobre cómo han comprendido un determinado tema los alumnos y así personalizar las lecciones en función de sus necesidades.

También existe una gran variedad de plataformas de enseñanza online que siguen distintos modelos y que ayudan a los profesores a compartir información, además de para comunicarse con sus estudiantes. Estas plataformas son like Moodle, ATutor, Forma LMS, Dokeos, ILIAS, Opigno and OpenOLAT.

7.2. Comunicación digital y colaboración

Usar tecnologías digitales con fines comunicativos y participativos

Las nuevas tecnologías y las opciones digitales disponibles, permiten traspasar las fronteras del tiempo y el espacio, con métodos para comunicarse en vivo sin tener en cuenta las fronteras geográficas. El acceso a la información a través de la tecnología debe considerarse como una forma eficiente y rentable de abordar la exclusión social, ya que la comunicación a través de sistemas informáticos evolucionó las formas antiguas de compartir información, por ejemplo, posibilitando una comunicación accesible a larga distancia y la posibilidad de usar varios tipos de herramientas multimedia para expresarnos. El acceso a las herramientas digitales en línea se ha convertido en una condición necesaria y clave para superar la exclusión social. Si bien no es la única variable que debe tenerse en cuenta. Si se utilizan de manera adecuada, las herramientas digitales online pueden funcionar como un multiplicador de acciones de inclusión social, al mismo tiempo que mejoran la educación, la relación gubernamental con la población civil y el acceso a la salud (Warschauer, 2004, p. 30). Se han realizado algunos estudios sobre el alcance del uso de Internet y su contribución para influir en los actos de participación política formal y concluyen que las nuevas tecnologías sí fomentan la participación y el compromiso político (como por ejemplo el voto). También explora la relación que existe entre la comunicación potenciada a través de la electrónica y la colaboración social, la confianza y actos de solidaridad (Bimber, 2000, p. 329).

Tanto Internet como otras plataformas y dispositivos pueden tener un papel importante en solventar estos problemas sociales, además de fomentar su participación social. Aunque los movimientos sociales tienen una base online, se puede interactuar con otros participantes a través de interacción presencial. Se podría decir que, en el mundo contemporáneo, las redes sociales no solo conforman una plataforma de conversación, sino también una fuente de conocimiento, información, comunicación, conexión social y colaboración.

La gran variedad de herramientas de comunicación y de formas de manejar la información permite que el uso de internet implique una diversa gama de distintas acciones. Se pueden utilizar métodos de comunicación en línea, como el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, la búsqueda de información, transacciones de consumo y la participación en salas de chat o entornos multiusuario para comenzar a explorar estos beneficios. Las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o las herramientas de comunicación como Skype, WhatsApp o Zoom son muy frecuentes en la actualidad.

7.3. Creación de contenido digital

La nueva era de la revolución online permite que el usuario de internet se convierta en creador de contenido digital y que a su vez lo comparta. Plataformas como Youtube,

TikTok, Snapchat o Pinterest, además de crear y mantener redes sociales, como ya se ha mencionado, permiten a los usuarios crear y subir contenido en múltiples formatos.

Esto se puede trasladar al mundo de la educación y la formación, en el caso en el que los educadores generan actividades y tareas de aprendizaje que requieren que los alumnos se expresen a través de medios digitales, creando así contenido digital que va más allá de los formatos tradicionales. Esto también se puede hacer de forma colaborativa, lo que permite a los alumnos desarrollar habilidades como la creatividad, la innovación, la capacidad para resolver problemas y la colaboración (Ivers & Barron, 2015).

Además de las plataformas ya mencionadas, tanto los alumnos como los formadores pueden usar otras herramientas gratuitas para la creación de contenido digital en sus tareas de enseñanza y aprendizaje. Algunos ejemplos son:

- **Bongo Virtual Classroom** es una plataforma donde formadores y alumnos pueden realizar video-evaluaciones en un entorno de aula virtual.
- **Edpuzzle**, una herramienta de evaluación gratuita que ofrece la oportunidad de crear videos interactivos en línea para estudiantes y educadores. Los alumnos también pueden crear y cargar sus propios videos para que el formador los revise.
- **Screencast-O-Matic**, una herramienta de edición de video y videografía (screencasting) que permite capturar cualquier área de la pantalla y agregar narración. También permite que el profesor imparta formación desde casa y que los alumnos asistan a clases en línea.
- **Canva**, un sitio web muy fácil de usar donde los usuarios pueden crear publicaciones para redes sociales, tarjetas de cumpleaños, currículos y mucho más desde cero. Dispone de plantillas sencillas que son fáciles de editar.
- **Kahoot!**, una plataforma basada en juegos de preguntas adecuada para todo tipo de alumnos, de diferentes edades o antecedentes.

7.4. Uso responsable

Cuanto más dependen las personas de la tecnología y de sus dispositivos digitales para completar las tareas diarias básicas, mayor importancia cobran la privacidad y la ética de los datos. A este respecto, la UE lanzó en 2017 el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), un enfoque común de la UE para la protección de datos personales como un enfoque para reforzar la confianza, ya que devuelve al usuario el control de sus datos personales y al mismo tiempo garantizar la libre circulación de datos personales entre los Estados miembros de la UE. La directiva relacionada con este marco de política - 95/46/CE de Protección de Datos, está en constante reforma para tener en cuenta los cambios sociales que traen las nuevas tecnologías.

Esta directiva es particularmente importante para garantizar que los individuos las empresas y online estén haciendo todo lo posible para proteger la información que obtienen de los usuarios. Esta ley requiere que las empresas que tienen usuarios de la UE

actualicen sus políticas y promuevan estrategias de privacidad más rigurosas, soliciten permiso a los usuarios para recopilar, conservar o vender partes clave de sus datos y otorgar a los usuarios el derecho de acceder y solicitar que se eliminen sus datos. En particular, cuando las empresas utilizan estos datos para crear un perfil de usuario. La **creación de perfiles** se refiere al uso de sofisticados algoritmos de reconocimiento de patrones para filtrar información significativa a partir de datos masivos y clasificar al usuario según sus preferencias.

Desde la perspectiva del usuario, es importante comprender el concepto de identidad en Internet, también identidad online o persona en Internet, que es una identidad social que un usuario de Internet establece en comunidades y sitios web online. Por lo tanto, la identidad online es social y se construye activamente como una copia (o no) de la propia identidad de los usuarios, una reproducción en la estructura social paralela en línea. Los riesgos relacionados con las identidades online se relacionan con el **robo de identidad** y el **ciber acoso.** Los usuarios siempre deben ser conscientes de su huella digital dejada por sus actividades y presencia en la red.

En las redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok o LinkedIn, donde el usuario puede compartir, co-crear o intercambiar diversas formas de contenido digital, incluyendo información, mensajes, fotos o videos, es especialmente importante tener en cuenta que este contenido es seleccionado por el usuario para mostrar solo los aspectos que le favorecen. Esta descripción incompleta (a veces incluso falsa) de la identidad fuera de línea puede hacer que otros sientan que tienen que tratar de estar a la altura de las vidas que creen, falsamente, que otros llevan. Muchos estudios vinculan el uso de las redes sociales y el desarrollo de conductas compulsivas y adicciones, ya que es difícil abstenerse de su uso porque los comentarios y los “likes” actúan como disparadores del refuerzo positivo (Bashir & Bhat, 2017, p. 126). Estas características engloban riesgos y peligros, porque generan consecuencias que impactan en el bienestar psicológico y en la salud mental.

Otra preocupación actual sobre el mundo digital online se refiere al hecho de que muchos usuarios obtienen información y noticias principalmente de las redes sociales, mientras que el aumento y el uso generalizado descontrolado de noticias falsas es una realidad tangible. Las noticias falsas no solo pueden afectar la vida privada de las personas, sino también a la esfera pública, donde se difunden hechos alternativos a través de las redes sociales que conducen muy fácil y peligrosamente a la desinformación.

7.5. Resolución de problemas digitales

Cuando los educadores brindan toda la información que los alumnos necesitan, estos tienden a adoptar un comportamiento pasivo a la hora de buscar información y encontrar las respuestas por sí mismos. Sin embargo, cuando los educadores ofrecen la oportunidad y las herramientas necesarias para que los alumnos busquen la información

por sí mismos, éstos se vuelven más activos y confían más en su propia capacidad para descubrir por sí mismos las respuestas a sus preguntas.

El aprendizaje activo corresponde básicamente a cualquier método pedagógico que requiere y fomenta la participación de los alumnos en su proceso de aprendizaje y por lo tanto reconoce y promueve sus experiencias personales en contextos sociales. El aprendizaje basado en proyectos y problemas, el aprendizaje experiencial, el aprendizaje activo, el aprendizaje ágil, el pensamiento creativo y el aprendizaje basado en la investigación son ejemplos de metodologías activas y centradas en el alumno que pueden utilizarse como andamiaje para el aprendizaje activo. Estas metodologías normalmente se aplican haciendo que los alumnos trabajen juntos en grupos, pero también pueden usarse para fomentar la reflexión individual (Vaz de Carvalho y Bauters, 2021). Apoyar el aprendizaje activo a través de herramientas digitales (plataformas de comunidades virtuales, plataformas de aprendizaje personalizadas, juegos, simulaciones, laboratorios virtuales, sistemas de realidad virtual y aumentada, etc.) crea ambientes de aprendizaje donde el estudiante "nativo digital" se siente cómodo y motivado para aprender (Batista y Carvalho, 2008).

En el aprendizaje basado en problemas, el estudiante se enfrenta a un problema y debe seguir activamente algunos pasos para resolverlo. En primer lugar, debe estudiar, identificar y reducir el problema a una formulación concreta, fijando así metas para su resolución. Luego formula preguntas que lo conducirán a su propio proceso de búsqueda, recopilación, análisis y síntesis de información. A continuación, los alumnos identifican posibles soluciones y en ocasiones incluso implementan y prueban esas soluciones para validar sus respuestas.

Por lo tanto, durante la era digital, los profesionales de la atención social deberían dejar atrás algunos modelos anticuados de educación, dejando que su trabajo y aprendizaje reflejen un pensamiento ingenioso y creativo.

REFERENCIAS

[1] https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281

[2] https://ec.europa.eu/jrc/en/digcompedu

[3] https://moodle.org/?lang=pt

[4] https://atutor.github.io/

[5] https://www.formalms.org/

[6] https://www.dokeos.com/

[7] https://www.ilias.de/en/

[8] https://www.opigno.org/

[9] https://www.openolat.com/

[10] https://www.facebook.com/

[11] https://twitter.com/

[12] https://instagram.com/

[13] https://www.skype.com/pt/

[14] https://www.whatsapp.com/

[15] https://zoom.us/

[16] https://www.youtube.com/

[17] https://www.tiktok.com/

[18] https://www.snapchat.com/

[19] https://www.pinterest.com/

[20] https://www.bongolearn.com/

[21] https://edpuzzle.com/

[22] https://screencast-o-matic.com/

[23] https://www.canva.com/

[24] https://kahoot.com/

[25] https://gdpr-info.eu/

Bashir, H., & Bhat, S. A. (2017). Effects of Social Media on Mental Health: A Review. The International Journal of Indian Psychology, 4(3), 125–131. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Shabir-Bhat/publication/323018957_Effects_of_Social_Media_on_Mental_Health_A_Review/links/5a7c9e97aca272341aeb7472/Effects-of-Social-Media-on-Mental-Health-A-Review.pdf

Bimber, B. (2000). The Study of Information Technology and Civic Engagement. Political Communication, 17, pp. 329-333. Disponible en: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10584600050178924

Carvalho, C. V., & Baptista, R. (2008). Work in progress - learning through role play games. Frontiers in Education Conference, (pp. 7-8). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/224361192_Work_in_progress_-_learning_through_role_play_games

Carvalho, C. V., & Bauters, M. (2021). Technology to Support Active Learning in Higher Education. In C. V. Carvalho, & M. B. (eds.), Technology Supported Active Learning. Singapore: Springer.

Ivers, K. S., & Barron, A. E. (2014). Digital Content Creation in Schools: A Common Core Approach. Exeter: Libraries Unlimited.

Warschauer, M. (2004). Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide. Cambridge: MIT Press.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

8. COMENTARIOS Y EVALUACIÓN DIGITAL

8. COMENTARIOS Y EVALUACIÓN DIGITAL

8.1. EVALUACIÓN DE LOS ALUMNOS

El uso de distintas tecnologías digitales para hacer comentarios específicos y adecuados a los alumnos

Esta sección facilita varias características para trasmitir comentarios y sugerencias a los alumnos de forma efectiva, seguida de las plataformas digitales recomendadas para compartir dichos comentarios. Los comentarios constructivos fomentan la mejora del desempeño de los alumnos y, al hacerles llegar sugerencias prácticas y personalizadas, no solo evolucionarán los alumnos, sino también la relación de confianza con ellos. Antes de profundizar en este tema, destacaremos los aspectos clave que cualquier formador debe tener en cuenta al hacer comentarios y sugerencias a los alumnos.

- Ten una actitud positiva y asegúrate de que los comentarios son relevantes y constructivos, incluso si estamos hablando de aspectos negativos.
- Da ejemplos específicos y evita frases vagas, así como expresiones generales.
- Ten cuidado con tus expresiones, ya que palabras como “pobre” o “flojo” pueden desmotivar al alumno. Se debe mantener un equilibrio para consolidar el aprendizaje.
- Céntrate en su comportamiento y/o acciones, no solo en la persona como tal.
- Personaliza cada evaluación a cada alumno, debe tener en cuenta sus necesidades, logros, su personalidad y estilo de aprendizaje.
- Sé oportuno, la crítica debe hacerse inmediatamente o como mucho en uno o dos días.
- Se consciente de tu tono de voz y no seas excesivamente crítico cuando expongas los aspectos negativos.
- Céntrate en buscar soluciones y en lo que pueda ser mejorado.
- Asegúrate de que la evaluación se base en una conversación bilateral.
- Realiza un seguimiento.

Nosotros recomendamos que el educador o formador use un enfoque de evaluación centrado en el aprendizaje. Según Blumberg (2009) (apud Costelo, Crane, 2010), este modelo tiene las siguientes características:

- Entender la razón de los contenidos de aprendizaje.
- Ser consciente de las propias habilidades educativas y dela adquisición de conocimientos.
- Resolución de problemas.
- Identificar y evaluar situaciones de aprendizaje.
- Comunicar los conocimientos en un contexto real.

Comentarios y sugerencias simultáneos

Comentarios y sugerencias en el momento (oral)

Tras la evaluación de los alumnos por parte de los educadores, se debe programar una sesión de para hacerles llegar los comentarios y sugerencias de forma oral. Hablar facilita la comunicación, disminuyendo los riesgos de no ser comprendido del todo y permitiendo al formador utilizar las inflexiones de su voz para enfatizar determinados temas. La escucha activa también es una habilidad importante que los alumnos deben adquirir, por lo tanto, escuchar los comentarios es una buena ocasión para ponerla en práctica. Se debe elegir una plataforma de videoconferencia apropiada para la sesión, bien sea en la que se realizaron inicialmente las clases u otra que convenga tanto a educador como a alumno.

Comentarios y sugerencias realizados de forma asíncrona

Comentarios y sugerencias grabados (oral y por escrito)

Para conservar todas las ventajas del habla, los comentarios orales grabados pueden ser una alternativa eficiente. Los educadores se graban a sí mismos y luego comparten el audio y/o el video con sus alumnos. Las plataformas de videoconferencia mencionadas en el Capítulo 5, que incluyen función de grabación, se pueden utilizar para proporcionar este tipo de comentarios. Además, a continuación, sugerimos algunas plataformas que se podrían utilizar.

- **Vocaroo** es una plataforma de grabación online que permite a los formadores hacer comentarios online en forma de *podcast*.
- **Mote y Kaizena** son unas herramientas fantásticas para hacer comentarios a través de audio a los alumnos. Mote dispone de una opción de transcripción para que los estudiantes puedan leer los comentarios. *Kazeina* tiene más opciones, pero están incluidas en la versión de pago.
- **TechSmith Capture** (anteriormente llamada Jing) es una plataforma que combina el audio con el contenido visual. A través de ella, los educadores pueden grabar en pantalla las tareas de los alumnos y hacer comentarios de forma verbal. Una vez

completada la evaluación, se puede compartir un enlace de video con los alumnos junto con la calificación (si corresponde).

- **Audacity** es una plataforma gratuita que permite a los educadores crear archivos de audio, editarlos y compartirlos con los estudiantes.
- **Online voice recorder** es una plataforma web que se centra en la grabación de audios, es fácil de usar y una buena opción para ofrecer una evaluación.
- **QuickTime Player** es una plataforma de comentarios en video, disponible para escritorio, sin embargo, está mejor optimizada para Mac OS.
- **Knovio** permite a los formadores ofrecer una evaluación más detallada, pudiéndose crear una presentación con los comentarios, además de poder usar una cámara para añadir tu propio vídeo a la evaluación.
- **Screencastify** permite a los usuarios grabar vídeos de hasta cinco minutos en la versión gratuita, para que los educadores puedan compartir sus comentarios. Esta es una extensión de grabación de pantalla de Chrome, muy útil para comentarios en formato video.

Un consejo importante: Hazlo de la manera más simple posible. Recomendamos elegir solamente uno o dos métodos para realizar este proceso, con el fin de que el profesional y el alumno no se pierdan por las dificultades técnicas de las plataformas. Antes de grabar tus comentarios (en métodos asíncronos), debes asegurarte de explicar al alumno cómo funciona la plataforma para que el mismo entienda sus funciones. Antes de comenzar las sesiones de evaluación simultáneas, debes comprobar tu conexión a Internet y decir al alumno que haga lo mismo, para asegurar una sesión ininterrumpida. Además, el educador debe acordar con el alumno la plataforma digital donde se realice la evaluación.

Los tres principios de una evaluación centrada en el alumno.

1. **Que tenga sentido:** *Los alumnos buscan activamente entablar diálogos con varias fuentes (por ejemplo, con el personal académico, con los compañeros) para mejorar la creación de experiencias significativas. Los comentarios proporcionados por estas fuentes están cuidadosamente diseñados para ayudarlos a comprender los mensajes clave (Nicol, 2010).*
2. **Impacto:** *La información ofrecida en los comentarios está diseñada para que se pueda procesar fácilmente y para que tenga unas consecuencias positivas. Este impacto puede ser cognitivo, meta cognitivo, afectivo, motivacional o relacional. En definitiva, esta información debe mejorar el aprendizaje futuro de los alumnos (Henderson, Ajjawi, Boud, & Molloy, 2019a).*
3. **Voluntad:** *Los alumnos deben tener la voluntad de buscar, usar y evaluar los comentarios que procedan de varias fuentes para su propio beneficio (Carless & Boud, 2018; Nicol, 2010). Además, deben tener habilidades para juzgar este tipo de evaluaciones, las cuales se pueden definir como "la capacidad de tomar decisiones sobre la calidad del trabajo de uno mismo o de otros" (Tai, Ajjawi, Boud, Dawson & Panadero, 2017, p. 467).*

REFERENCIAS

1. EduHack “Use digital technologies to provide targeted feedback to learners”. Disponible en: https://eduhack.eu/course/area-3/activity-4/. Consultado en 2021.
2. “Create Effective Feedback With Education Technology”. Disponible en: https://www.viewsonic.com/library/education/create-effective-feedback-with-education-technology/. Consultado en 2021.
3. The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponible en: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Consultado en 2021.
4. “Ten Ways to Provide Quality Feedback”. Joel Garfinkle. Disponible en: https://garfinkleexecutivecoaching.com/articles/provide-quality-employee-feedback/ten-ways-to-provide-quality-feedback. Consultado en 2021.
5. “How to Provide Meaningful Feedback Online”. Amy Rottmann and Salena Rabidoux. Disponible en: https://www.insidehighered.com/digital-learning/views/2017/09/06/how-provide-meaningful-feedback-online-course. Consultado en 2021.
6. “Three Strategies for Personalizing Feedback Online”. Dr. Catlin Tucker. Disponible en: https://catlintucker.com/2020/04/personalizing-feedback-online/. Consultado en 2021.
7. “Digital Tools for Giving Feedback”. Tools to help you give feedback in the digital world. Disponible en: https://www.teachingenglish.org.uk/blogs/amin-neghavati/digital-tools-giving-feedback. Consultado en 2021.
8. The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponible en: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Consultado en 2021.

Cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

CURRICULUM TO TEACH E-SOCIAL WORK

ANS Anziani e non solo società cooperativa sociale
EaSI
FUNDACIÓN intras
aproximar COOPERATIVA DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, CRL
SOSU Østjylland
virtualcampus