

DigiGuide

*Digitising Good
Guidance Practice*

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CASO DE ESTUDIO: ROBERT'S JOURNEY

RINOVA
innovate, create & regenerate

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

Referencia del proyecto: 2020-1-IE01-KA226-VET-082926



Índice

| | |
|--|---|
| Título | 1 |
| Competencia | 1 |
| Resumen/Introducción/Antecedentes | 1 |
| Palabras | 1 |
| Personajes clave | 2 |
| La historia del estudio de caso | 2 |
| Preguntas, comentarios y temas de discusión | 8 |



Title

El viaje de Robert

Competence

Competencia IAG: Tecnologías de la información y la comunicación. Esto implica el uso competente de varios medios: comunicación por teléfono y video; correo electrónico y mensajería; acceso a Internet para obtener recursos; y el uso de Internet para las interacciones.

Áreas de DigComp: comunicación y colaboración, y creación de contenido digital

Abstract/Introduction/Background

Esta historia retrata las pruebas y tribulaciones de Robert (un profesional experimentado en orientación) que trabaja con jóvenes de 18 a 24 años en un proyecto de empleabilidad en Londres. Robert está trabajando cara a cara con sus clientes, pero tiene que emprender un cambio completo en la práctica y el enfoque con los jóvenes debido a la pandemia mundial de coronavirus. Esta es una historia de su viaje de autoexploración, introspección y, en última instancia, comprensión de lo que funciona mejor y cómo lograr resultados creíbles a pesar de tener que enfrentar la adversidad.

Key Words

- Comunicación
- Medios Digitales



- Acción Social
- Empleabilidad
- Tecnología

Key Characters

Robert – Orientador. Liderar el programa Ready 4 Work. Robert ha sido un orientador durante algún tiempo y tiene algunos años de experiencia. Es experto en facilitar el trabajo en grupo con jóvenes, ayudándolos a superar las barreras e involucrarlos con el empleo. Sin embargo, Robert nunca ha tenido que usar la tecnología para involucrar a los jóvenes.

Esposa de Robert (Julia) : Julia es una profesional de las artes creativas. Ella es extremadamente sensible a las necesidades de su esposo y siempre está ahí para escuchar o feliz de venir con una solución. Está orgullosa de los logros de Robert y le desea éxito en todos sus esfuerzos.

El grupo de jóvenes de Robert : todos estos jóvenes viven en un albergue juvenil. Su estado oficial sería sin hogar. Hay multitud de razones por las que estos jóvenes han tenido que vivir en el albergue juvenil. Para algunos es la ruptura de la relación familiar. Para algunos son problemas de salud mental. Para otros, es la incapacidad para encontrar un alojamiento adecuado de alquiler privado. También tienen diferentes barreras y problemas que están tratando de superar. Robert es solo una persona en una lista de profesionales con los que muchos de ellos tienen que tratar.

The Case Study Story

El programa Ready 4 Work, cuyo objetivo es impulsar a los jóvenes hacia el empleo en todos los sectores, apoya a jóvenes de 18 a 24 años que actualmente no están trabajando, ni estudiando ni recibiendo formación; brindándoles un programa personalizado de apoyo, capacitación práctica y habilidades de búsqueda de empleo para permitirles acceder a un



empleo o educación sostenidos. Un elemento clave de este programa es el desarrollo de Proyectos de Acción Social liderados por los participantes, apoyados por Business Mentors, que permitirán a los jóvenes explorar temas que les apasionen, al mismo tiempo que aprenden nuevas habilidades y reconocen y desarrollan sus fortalezas. El Proyecto de Acción Social es un elemento importante del programa Ready 4 Work y permite a los alumnos desarrollar una amplia gama de habilidades transferibles que los ayudarán en su progresión hacia un empleo sostenible y satisfactorio. Diseñados en colaboración con estudiantes, mentores de empleadores y asesores capacitados, los proyectos de acción social brindan a los jóvenes la oportunidad de desarrollar iniciativas creativas que se enfocan en temas que son de particular preocupación e interés e impactan directamente en su comunidad local.

Robert ha pasado las últimas 6 semanas trabajando con los jóvenes en sus habilidades blandas. Ha estado impartiendo talleres presenciales, mejorando la visión que los jóvenes tienen de sí mismos, identificando barreras en las personas, brindándoles estrategias y soluciones y preparándolos para ingresar al mundo laboral. Tiene que preparar también a los jóvenes para que participen en su proyecto de acción social. Robert entiende que la cohorte que tiene es desafiante, provienen de un área desfavorecida de Londres y todos viven en un albergue juvenil. Esto trae desafíos únicos, muchos de los jóvenes son cautelosos en cómo interactúan con otros adultos. A Robert le ha costado algún tiempo poder ganarse la confianza de los jóvenes. Ha estado asistiendo al albergue juvenil 2 días a la semana para facilitar la realización de talleres. Esto les ha mostrado a los jóvenes que él está comprometido con ellos y es consistente en su enfoque de apoyo y orientación a lo largo del proyecto.

Después de realizar un taller de mapas mentales, los jóvenes han decidido que les gustaría hacer un proyecto de acción social sobre la pobreza alimentaria. Han identificado un refugio local para personas sin hogar y han accedido a ser voluntarios allí, ayudando a alimentar a los residentes sin hogar del refugio. También han decidido acercarse a los negocios locales y pedir donaciones para ir al albergue para personas sin hogar. Robert hace que los jóvenes redacten cartas y hagan llamadas telefónicas a negocios en el área local. Ha habido una muy buena respuesta al arduo trabajo de los jóvenes y varias empresas han accedido a donar al proyecto de acción social contra la pobreza alimentaria.

Robert ha planeado también mostrar el arduo trabajo de los jóvenes organizando un evento de celebración al final del proyecto. Todo parece ir bien cuando ocurre un evento



catastrófico. Robert recibe una llamada de su manager quien le informa que dejará de trabajar cara a cara con los jóvenes debido al confinamiento del país por la pandemia del Coronavirus y que hasta nuevo aviso Robert tendrá que trabajar desde casa. Su responsable también le informa que seguirá el trabajo con los jóvenes y que aún les falta completar el proyecto de acción social.

Esta noticia hace que Robert caiga en picado. No solo tendrá que encontrar una manera de involucrar a los jóvenes sin verlos físicamente, sino que también aprenderá que nadie que no sea del refugio para personas sin hogar podrá ser voluntario allí por algún tiempo. Esta noticia devasta a Robert, ya que ha pasado las últimas semanas preparando a los jóvenes para su proyecto de acción social contra la pobreza alimentaria. Cuando Robert se va a casa, habla con su esposa. Él le dice que tendrá que encontrar una nueva forma de trabajar con los jóvenes de forma remota, también le dice que siente que no podrá completar el proyecto de acción social y brindar el apoyo a los jóvenes, que se lo merecen. Su esposa le asegura que todo saldrá bien y está segura de que encontrará una solución a sus problemas actuales. Robert no duerme bien esa noche, está completamente inquieto y preocupado por el futuro ya que realmente no sabe qué hacer. Reflexiona sobre la pregunta "¿Cómo trabajo con estos jóvenes de forma remota sin verlos cara a cara?". Ha sido bastante difícil trabajar en los problemas semana a semana impartiendo talleres y apoyándolos uno a uno.

Al día siguiente, Robert se da cuenta de que realmente tendrá que elaborar una estrategia y elaborar un plan para superar los meses venideros. No solo tenemos que seguir preparando a los jóvenes para el empleo, también necesita completar un proyecto de acción social con ellos. ¡Él necesita un plan y necesita un plan rápidamente! Robert decide acercarse a su gerente porque siente que es importante encontrar una manera de contactar a todos los jóvenes dentro del albergue juvenil. Robert se da cuenta de que no todos tienen computadoras portátiles o teléfonos con datos para usar Internet. Robert le dice a su gerente que necesitarán encontrar una manera de prestar o proporcionar tecnologías a estos jóvenes, para que puedan participar plenamente en el proyecto y continuar con el trabajo que se ha hecho con ellos hasta ahora.

El gerente de Robert regresa y le explica que han tenido la suerte de recibir fondos de un organismo del gobierno local para comprar computadoras portátiles y tabletas para los jóvenes. Robert recibe esta información con alegría, ya que siente en este momento que ha habido un avance significativo y que, de hecho, podrá continuar trabajando con los jóvenes



de manera consistente. Sin embargo, esto plantea una nueva pregunta para Robert. Nunca antes había usado la tecnología de esta manera ya que todo el trabajo que ha hecho con los jóvenes ha sido cara a cara. ¿Cómo cambiará el uso de esta tecnología la forma en que los jóvenes interactúan con Robert y la forma en que se involucran en el proyecto? Esta es una preocupación seria para Robert. También le preocupa si los jóvenes podrán usar la tecnología de manera adecuada y comprometerse con ella de manera significativa para completar el proyecto de acción social. Cuando Robert va a casa, habla con su esposa sobre esto, reflexiona con ella sobre el uso de los medios digitales. ¿Puede dar el mismo apoyo a los jóvenes en una sala online? ¿Puede asegurarse de mantener el control de la conversación? ¿Se sentirán seguros los jóvenes durante las sesiones? Su esposa le dice que puede usar salas (en Zoom o Microsoft Teams) para hablar con los jóvenes 1:1 si es necesario. Robert tiene mucha suerte de que su esposa esté en las industrias creativas, ¡Siempre tiene grandes ideas! Robert también piensa que debería hablar con su gerente y pedirle una segunda persona de apoyo online. Robert rápidamente descarta la idea porque no quiere parecer que tiene problemas y también tiene un alto nivel de orgullo profesional.

Lo primero que Robert se da cuenta de que debe hacer es convocar una reunión con los jóvenes y preguntarles su opinión sobre la nueva situación, cómo los ha hecho sentir y qué tan seguros se sienten al usar la tecnología para poder acceder a él y el proyecto. Robert llama a todos los jóvenes por teléfono y les informa que tiene computadoras portátiles y tabletas que distribuirá a todos y cada uno de ellos. También les pregunta cuál es su forma preferida de ser contactados. Muchos de los jóvenes le dicen a Robert que preferirían usar una plataforma de redes sociales para realizar reuniones, tener conversaciones y crear chats grupales. La plataforma o app que han elegido los jóvenes es WhatsApp. Para Robert, este será un nuevo viaje de exploración, ya que anteriormente tenía poca experiencia en el mundo de las redes sociales en línea, ya que la mayoría de su trabajo generalmente se realizaba cara a cara.

Robert celebra su primera reunión de grupo de WhatsApp en línea. Mantiene tres reuniones con 7 jóvenes en cada llamada, esta es una experiencia completamente nueva ya que Robert se da cuenta de que es muy diferente coordinar a todos estos jóvenes en un foro en línea. A pesar de sus preocupaciones, la reunión es un gran éxito, los jóvenes están muy contentos ya que recibirán computadoras portátiles y todas las tabletas para poder participar en el



proyecto. Robert también puede obtener usb de datos para los jóvenes para garantizar que aquellos que no tienen datos de Internet aún tengan acceso a Internet.

En el transcurso de la próxima semana, se entregarán computadoras portátiles, tabletas y llaves electrónicas de datos a los jóvenes del albergue juvenil. Robert también se da cuenta de que tendrá que tener una sesión con los jóvenes sobre el uso adecuado de la tecnología y la Netiquette: la forma en que interactúan entre sí en línea. Esto era algo que antes no tenía que hacer y no consideró la importancia durante el proyecto. Además, Robert reflexiona sobre cómo podrá hacer que los jóvenes sientan que están siendo apoyados individualmente aunque no pueda verlos cara a cara.

Para agregar el nivel de personalización, Robert decide asegurarse de hablar con cada joven individualmente al menos una vez por semana. Robert usa videollamadas en vivo en WhatsApp para hablar con cada uno de los jóvenes. Insiste en que los jóvenes usen esa cámara en su teléfono porque siente que el hecho de que puedan verse es más beneficioso que una simple llamada telefónica. Sin embargo, hay ocasiones en las que la única manera de comunicarse con los jóvenes es llamándolos. A veces algo de contacto es mejor que nada.

Algunos de los jóvenes informan a Robert que no participarán en el Proyecto de Acción Social. Dicen que, dado que Robert no puede acudir a ellos en el albergue juvenil, no están preparados para tener que iniciar sesión y asistir a las reuniones en línea. Robert siente que esto puede deberse a sus bajos niveles académicos y su incapacidad para usar la tecnología. Esto preocupa a Robert, ya que quiere dar a todos los jóvenes el mayor nivel de apoyo posible. Decide hablar con los gerentes del albergue y uno de los trabajadores clave de los jóvenes para informarles sobre la situación y pedir su ayuda para involucrar a aquellos que están luchando.

Robert celebra su segunda reunión en línea completa en WhatsApp una semana después. El enfoque de este taller con los jóvenes ahora es decidir cómo pueden completar un proyecto de acción social sin poder estar en la comunidad local, ya que no pueden completar su proyecto de pobreza alimentaria. Algunos de los jóvenes comienzan a hablar sobre las experiencias que han tenido estando atrapados en el albergue juvenil y cómo los ha hecho sentir. Entonces, Robert tiene una idea: si puede hacer que los jóvenes piensen de una manera más positiva sobre las experiencias que han tenido mientras están atrapados en el albergue juvenil, esto puede usarse para empoderar a otros jóvenes que están pasando por



situaciones similares. Robert solo necesita encontrar una forma o un medio para llevar a cabo esta idea.

Esa noche, Robert habla con su esposa. Él le habla sobre el proyecto y el hecho de que realmente necesita encontrar una manera de involucrar a los jóvenes en un proyecto de acción social que se realiza de forma remota. Como su esposa está en la industria de las artes creativas, ella le sugiere: “¿Por qué no hacer una película?”. Robert hace un baile de alegría en la sala de estar. Le agradece a su esposa y se pone a planificar. Si logra que cada uno de los jóvenes se filme a sí mismo, puede ayudarlos a recopilar y editar todo el metraje y convertirlo en un cortometraje sobre el aislamiento social y las estrategias que los jóvenes han utilizado para superar este aislamiento.

En el transcurso de los próximos días y semanas, Robert lleva a cabo numerosas reuniones en línea con los jóvenes, no solo usando WhatsApp, sino también introduciendo sesiones de Zoom y Microsoft Teams. Se da cuenta de que esto también mejorará su inteligencia tecnológica y reforzará su confianza en cómo usan la tecnología.

Robert asigna diferentes roles a diferentes jóvenes. Todos ellos tendrán asignado un espacio de un minuto en la película. Todos tendrán que hablar sobre un conjunto de preguntas que ha ideado Robert. Algunos de los jóvenes le expresan a Robert que no se sienten seguros estando frente a la cámara o hablando de manera directa. Para abordar esto, Robert hace muchos talleres, todos centrados en la comunicación y, poco a poco, los jóvenes que inicialmente se mostraron escépticos con respecto a participar en el video terminan contentos de que les filmen y de hablar con confianza.

Otro desafío al que se enfrenta Robert es que todos los jóvenes están dentro del albergue juvenil. Le preocupa que la película sea mediocre debido a la falta de escenas al aire libre. En la llamada de WhatsApp a algunos de los jóvenes, uno de ellos le mencionó a Robert por qué no usan el jardín comunitario y el estudio que está en el sótano del albergue juvenil. Robert piensa que esta es una idea fantástica y está feliz de que los jóvenes también estén resolviendo problemas.

Roberts dedica gran parte de su tiempo en las próximas semanas a recopilar todo el material que los jóvenes le han enviado por correo electrónico y por WhatsApp. Robert no sabía cuánto tiempo llevaría todo esto, una vez más, todo esto ha sido una gran curva de



aprendizaje para él, ya que nunca antes había estado en esta situación, teniendo que usar la tecnología de una manera nueva.

Entre Robert y los jóvenes, la película se puede editar y distribuir a todos los participantes y partes interesadas dentro del proyecto. Robert completa un breve taller de evaluación con los jóvenes pidiéndoles que reflexionen sobre sus experiencias y cómo la tecnología ha desempeñado un papel importante en el proyecto para poder continuar y participar en el mismo. Los comentarios de los jóvenes fueron abrumadoramente positivos, algunos incluso comentaron que el hecho de que Roberts les hubiera proporcionado tecnología, les hubiera brindado talleres sobre cómo usar la tecnología de manera adecuada y les hubiera brindado su apoyo en todo momento había sido un factor importante para que pudieran lidiar con una situación muy difícil.

Robert también entiende que ha tenido que adaptar un enfoque combinado para el aprendizaje y la participación de los jóvenes dentro del proyecto y completando su acción social. Ha tenido que usar un alto nivel de discernimiento e introspección en su propia práctica y motivación en este proyecto. No ha sido un viaje fácil en absoluto....

Preguntas, comentarios y temas de debate

1. ¿Qué habría hecho en el puesto de Roberts si tuviera que trabajar de forma remota con su grupo de usuarios?
2. ¿Sentiría que puede brindar a sus usuarios el mismo nivel de soporte en línea? A diferencia del cara a cara.
3. ¿Qué más podría hacer Robert si el grupo nunca se hubiera conocido antes de conectarse? Dado que hay muchos problemas relacionados con involucrar a las personas y ayudarlas a vincularse puramente en línea.
4. ¿Por qué Robert sintió que necesitaba hablar con su esposa? ¿Dónde estaban sus colegas? ¿Por qué cree que no usó a su gerente como apoyo?
5. Después de leer la historia, en su función, ¿necesitaría capacitación digital o desarrollo profesional continuo (CPD) para satisfacer las necesidades de sus usuarios en un panorama cambiante?