

## **Cómo facilitar capacitaciones por Internet sobre la agresión sexual**

Norio Umezu Hall, con aportes de  
Kris Bein, Cat Fribley, Michelle Dixon-Wall y Tracy Wright

Un componente principal del aprendizaje por Internet es la creación de oportunidades para la interacción entre participantes. La interacción puede significar todo desde un diálogo en grupo, hasta la ejecución de proyectos colectivos de investigación. La interacción entre participantes logra varias cosas: empodera a las personas a co-crear la experiencia de aprendizaje y les permite apoyarse en sus experiencias de vida para dar significado al contenido e identificar cómo los conceptos de capacitación se pueden aplicar en su trabajo diario. Estas interacciones ayudan a que las personas aprendan a colaborar, lo cual es una habilidad útil especialmente para quienes luego se hacen co-intercesores de un sobreviviente o diseñan y lanzan un evento comunitario conjuntamente. Además, puede disminuir el aislamiento, una parte importante de la reducción del trauma vicario (Ya Ni, 2013; Bell, Kulkarni y Dalton, 2003), a la vez que apoya y desarrolla el liderazgo de personas dentro del campo para que compartan sus experiencias. Todas estas cualidades ayudan a fomentar el enfoque de empoderamiento para el cambio social y la intercesoría en el que se fundaron los programas contra la agresión sexual, y que siguen en uso hoy en día (Contact North, sf; Clark, 2002; Stern, sf; Milanes y deNoyelles, 2012; Chick and Hassel, 2009; Knowles, 1996; Ya Ni, 2013; Clay, 2013; Clay, 2012).

### **Cómo facilitar el acceso y la inclusión**

[El acceso para discapacitados](#) , [el acceso a idiomas](#), y la tecnología son las bases para toda interacción por Internet. Ampliar el acceso a la capacitación sobre la agresión sexual es una parte fundamental a fin de cambiar las estadísticas sobre

la vulnerabilidad de las comunidades marginadas. Es importante que cuando los programas locales contra la agresión sexual estén reclutando voluntarios e intercesores en comunidades diversas, estas personas puedan completar fácilmente todas las partes de la capacitación básica requerida. El acceso también es fundamental para garantizar que las comunidades con diferentes experiencias vividas puedan crear programas de intercesoría dirigidos por y para las comunidades más afectadas y menos atendidas por los programas contra la agresión sexual convencionales. Las capacitaciones accesibles, tanto por Internet como en persona, indican que las coaliciones contra la agresión sexual están haciendo el trabajo necesario para hacer posible la colaboración y la solidaridad a largo plazo independientemente de las diferencias.

En las capacitaciones por Internet, el acceso para discapacitados a menudo incluye cosas como proporcionar interpretación en video, subtítulos, atajos de teclado para navegar por diferentes secciones de la pantalla, así como la posibilidad de controlar el tamaño de letra y el contraste de color para el texto y audio de calidad. Para brindar un acceso a idiomas por Internet se puede contar con varias líneas telefónicas de idiomas disponibles para los participantes de un seminario web, además de foros o conversaciones en grupo en idiomas específicos.

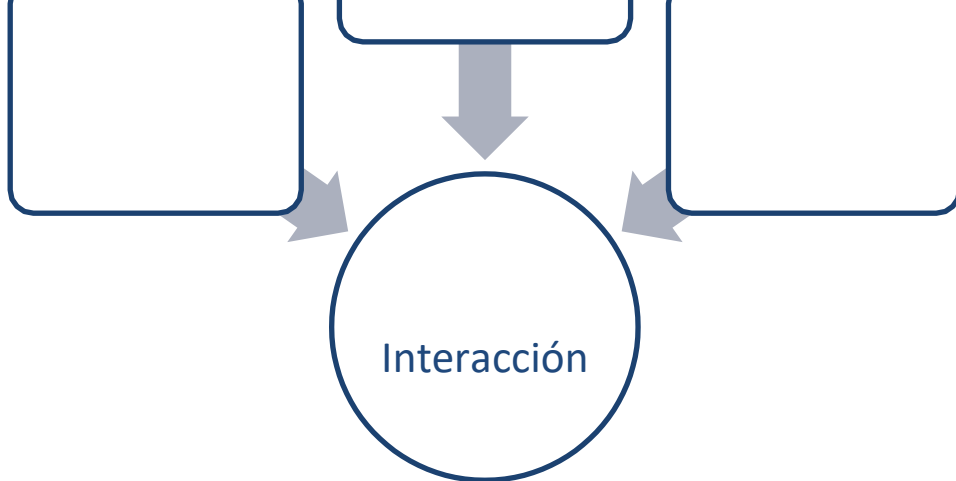
A veces existe una convergencia entre el acceso al idioma y el acceso para discapacitados, como cuando las personas necesitan interpretación de lengua de señas estadounidense (ASL, por sus siglas en inglés) u otros idiomas de señas. Al evaluar las plataformas de aprendizaje por Internet, es importante hacer preguntas sobre cómo funcionan las herramientas de interacción con las de accesibilidad. Sin acceso para discapacitados ni al idioma, las personas no pueden interactuar ni con el material ni entre ellas.

También es importante considerar la ubicación geográfica de los alumnos. El acceso a Internet de alta velocidad a menudo no está disponible, o es muy limitado, en las comunidades rurales o territoriales. Sin acceso a Internet de alta velocidad, muchas herramientas interactivas no funcionan o no funcionan tan bien. La falta de acceso a esta tecnología es otra barrera para que las personas interactúen con el material y entre ellas.

Acceso para  
discapacitados

Tecnología

Acceso al  
idioma



Al facilitar el acceso y la inclusión, algunas técnicas se adaptan de las capacitaciones en persona a las interacciones por Internet. Por ejemplo, hablar despacio y hacer una pausa después de presentar nuevas diapositivas o hacer preguntas, les da a los intérpretes tiempo para comunicar lo que se ha dicho y les da a las personas con conexiones lentas a Internet la capacidad de cargar la información. También les da a las personas tiempo para leer el texto de las diapositivas sin tener que prestar atención tanto al cuadro de subtítulos como al texto de la diapositiva (Vera Institute y APIGBV, 2019). La capacidad del facilitador para silenciar y reactivar los micrófonos de los participantes es similar a cuando se le concede la palabra a alguien que levanta la mano en persona: esto garantiza que solo una persona pueda hablar a la vez. Al igual que los facilitadores se reunirían con los intérpretes y traductores para determinar cómo se comunicarán durante una capacitación presencial, también es necesario definir esto antes de la capacitación por Internet. Esto es particularmente importante cuando las coaliciones trabajan con presentadores invitados tales como abogados, consultores financieros o sanadores holísticos que realizarán sesiones de capacitación por Internet. Incluso si los facilitadores invitados están acostumbrados a trabajar con las herramientas de acceso del idioma y para discapacitados que utiliza la coalición para facilitar el aprendizaje, siempre es útil establecer o revisar las expectativas de la coalición en cuanto a los materiales y habilidades de presentación con anticipación.

Otras técnicas de facilitación deben adaptarse al entorno de aprendizaje por Internet. Cuando la capacitación se da en persona, el facilitador puede reconocer por el lenguaje corporal, la expresión facial o el comportamiento de las personas si existe un problema con el acceso; sin embargo, muchas de estas

señales se eliminan en las capacitaciones por Internet. Incluso cuando los participantes usan video, la calidad de la imagen o la iluminación pueden ocultar los detalles de sus expresiones. Los facilitadores deben informar a las personas cómo comunicarse en caso de que las herramientas de acceso para discapacitados y del idioma no funcionen. Así, los facilitadores podrán detener la capacitación y abordar los problemas de acceso.

Es posible que sea necesario adaptar la capacitación por Internet para asegurar que se vea la ventana del video del intérprete de señas ASL. Durante una capacitación presencial, el intérprete de ASL puede posicionarse en diferentes lugares para que los participantes s/Sordos<sup>1</sup> vean todos los materiales y a los capacitadores. En un entorno de aprendizaje por Internet, se podría buscar plataformas que permitan a los participantes mover la ventana con el video de la interpretación ASL en su pantalla según sea necesario o proporcionar interpretación ASL en persona a quienes la necesiten.

Por último, algunas técnicas de facilitación pueden ser exclusivas del entorno virtual. Por ejemplo, al usar la función del chat, puede ser útil que el facilitador lea periódicamente lo que la gente está escribiendo en voz alta (Vera Institute y APIGBV, 2019). Esto ayuda a cualquiera que no pueda leer el chat tan rápido a enterarse de los puntos principales que se están contribuyendo y apoya a las personas con visión limitada. Además, se logra que la información del chat sea más manejable para los traductores de ASL u otros intérpretes de idiomas, ya que el texto del chat avanza más rápido de lo que se puede traducir o interpretar.

---

<sup>1</sup> “Usamos el término “sordo” con “s” minúscula cuando nos referimos a la condición audiológica de no oír, y “Sordo” con “S” mayúscula cuando nos referimos a un grupo particular de personas sordas que comparten un idioma - el lenguaje de señas estadounidense (ASL) - y una cultura. Los integrantes de este grupo han heredado su lenguaje de señas, lo utilizan como medio principal de comunicación entre ellos y tienen un conjunto de creencias sobre sí mismos y su conexión con la sociedad en general. Los distinguimos, por ejemplo, de aquellos que pierden la audición debido a una enfermedad, trauma o por la edad; aunque estas personas tampoco pueden oír, no tienen acceso a los conocimientos, creencias y prácticas que conforman la cultura de las personas Sordas” (Padden y Humphries, citado en la sección de [Preguntas frecuentes](#) de la Asociación Nacional de Sordos).

## **Uso de herramientas integradas y complementarias para fomentar la interacción**

Una vez que las coaliciones aprendan qué herramientas de acceso para discapacitados y de acceso al idioma tienen a su disposición, los facilitadores pueden concentrarse en comprender los conceptos básicos de las herramientas de interacción. Cada plataforma de aprendizaje por Internet ofrece diferentes herramientas de interacción. Algunas herramientas requieren que las personas reciban la misma capacitación al mismo tiempo para funcionar bien (por ejemplo: chat en vivo, voz a voz, encuestas). Otras permiten que las personas colaboren incluso si realizan la capacitación en diferentes momentos (por ejemplo: foros de discusión, páginas de escritura colectiva, encuestas). Lo que está disponible en un seminario web puede diferir de lo que está a disposición de quien organiza una clase de varias partes en un sistema de gestión del aprendizaje (LMS) que rastrea la participación del usuario y la entrega de tareas. Además de las herramientas de colaboración disponibles en los seminarios web y los programas de aprendizaje, otras herramientas de Internet, como los sitios de redes sociales, los blogs y cualquier otra tecnología que la gente pueda usar como parte de su trabajo, también pueden ofrecer oportunidades de colaboración. Por ejemplo, una capacitación por Internet sobre mensajes eficaces en las redes sociales acerca de la prevención de la violencia sexual podría asignar grupos pequeños a cada plataforma de redes sociales para diseñar, implementar, evaluar y comparar los efectos de una campaña de un mes de duración. Al facilitar seminarios web, los grupos pueden fomentar la interacción al mostrar una diapositiva de Google compartida u otra plataforma colaborativa de escritura / dibujo abierto para permitir que las personas interactúen de distintas formas (Liberating Structures, 2018). Las presentaciones de Google u otras plataformas de escritura / dibujo funcionan bien porque cualquiera en la capacitación puede activarlas y no es obligatorio que el anfitrión o moderador las active. Esto modela el concepto de empoderamiento en otro nivel de las actividades de la coalición.

**Ejemplos de  
herramientas que  
apoyan la  
interacción**

Función de chat	Hablarse durante los seminarios web	Pizarras blancas colaborativas en Internet
Proyectos de investigación en grupo	Grupos de apoyo telefónico	Cohortes de aprendizaje de idiomas específicos
Foros de discusión	Sesiones de supervisión	Comentar el trabajo de las personas

Horas de oficina	Salas auxiliares para grupos más pequeños	Encuestas
Páginas web personales	Sesiones presenciales	Cohortes de programas específicos

Encontrar maneras de fomentar la interacción entre los participantes que no estén completando los ejercicios de aprendizaje al mismo tiempo exige esfuerzo y creatividad y puede requerir que los facilitadores en Internet desarrollen nuevas habilidades y técnicas (Chick y Hassel, 2009; Ya Ni, 2013). Al fomentar la interacción entre personas que no están haciendo la capacitación al mismo tiempo, los facilitadores pueden usar una combinación de asignar interacciones y trabajar con los participantes para desarrollar preguntas que sean lo suficientemente interesantes como para generar respuestas (Stern, n.d.). El objetivo de este tipo de interacciones es, entre otras cosas, establecer relaciones, ya que hay algunas investigaciones que indican que es más probable que las personas terminen los cursos de capacitación por Internet cuando han establecido relaciones de confianza entre sí (Colas, Sloep y Garreta-Domingo, 2016). Es posible que las personas que reciben capacitación por Internet en las coaliciones ya tengan incentivos para completar los cursos de certificación de desarrollo profesional, pero la interacción puede ayudar a las coaliciones y a los programas locales a evaluar cómo está la comprensión de nuevos conceptos y si son capaces de aplicarlos en diferentes situaciones. Dado que gran parte de la intercesoría ante la agresión sexual es improvisada y responde a las necesidades de cada sobreviviente, es importante que los intercesores y los profesionales aliados desarrollen una verdadera comprensión de los conceptos presentados, especialmente en los módulos básicos de capacitación de intercesores.

Aunque es probable que las personas hagan los cursos virtuales de desarrollo profesional de la coalición, establecer relaciones para fomentar la colaboración también es una de las maneras en que las capacitaciones de cualquier tipo ayudan a promover las misiones y visiones de la coalición.

La creación de redes de apoyo también ayuda a los integrantes de la comunidad y los intercesores a ser más efectivos en el alcance de sus propias metas. Por eso es que, las preguntas abiertas y sin calificar son formas de estimular la



conversación (Milanes y deNoyelles, 2012). Una educadora feminista crea un foro de "preguntas a la clase" donde "cualquiera puede publicar preguntas, respuestas o comentarios sobre los cursos, lecturas o asignaciones" y un "foro de pasillo ... donde los estudiantes pueden hablar entre sí sobre cualquier cosa" (Chick y Hassel, 2009). Como ejemplo, hacen preguntas sobre "la película, libro, concierto, CD, juego de video, receta, herramienta, regalo o actividad al aire libre favorita de los estudiantes" (Chick y Hassel, 2009). Algunos facilitadores de cursos virtuales también están disponibles a una hora determinada cada semana para que las personas llamen y hagan preguntas o hablen del contenido del curso (Contact North, nd). De la misma forma, las coaliciones pueden complementar la interacción por Internet con la interacción presencial. Las capacitaciones se pueden ofrecer como opciones híbridas, lo que significa que una parte de la capacitación se realiza por Internet y otra, en persona. Las coaliciones también pueden proporcionar guías para facilitadores a los programas locales para ayudar a los supervisores u otros líderes a hacer un resumen informativo con los empleados o voluntarios que estén realizando las capacitaciones por Internet.

### **Creación y mantenimiento de un entorno de apoyo**

Además de facilitar el acceso y la inclusión, los entornos de aprendizaje por Internet se benefician de estructuras que explican con claridad las pautas de comunicación y participación. Las capacitaciones sobre agresión sexual cubren temas que quizá nunca se les había ocurrido a los participantes. Los temas de capacitación pueden tener efectos detonantes o hacer que las personas se enfrenten a conceptos como el racismo estructural y la interseccionalidad por primera vez. Tal como aprendieron los integrantes del equipo en [Liberating Structures \[Estructuras Liberadoras\]](#), "cuando se incluye una pantalla en nuestras interacciones, nos perdemos de leer y captar una cantidad significativa de información implícita ... nuestras formas habituales de comunicarnos e interactuar se reducen cuando nos reunimos virtualmente" (Liberating Structures, 2018). Todo esto puede crear un ambiente en el que todos hablen a la vez o guarden total silencio para evitar mayores niveles de incomodidad. Para eliminar los desafíos en esta dinámica, los facilitadores de los seminarios web

pueden crear y compartir las pautas de participación y tecnología en los materiales publicitarios, en las confirmaciones de inscripción y al comienzo de los seminarios. Liberating Structures [Estructuras Liberadoras] ofrece un ejemplo de sus propias [“especificaciones mínimas”](#) para las reuniones virtuales, que pueden inspirar a las coaliciones a crear sus propias versiones. Las especificaciones mínimas de Liberating Structures [Estructuras Liberadoras] incluyen (2019):

- Es obligatorio...
  - Tener dispositivo propio (una persona por dispositivo), con acceso a teclado, video y audio
  - Tener acceso a la red y permiso para utilizar documentos de Google.
  - Llamar desde un lugar callado y privado
  - Poner el teléfono en modo avión durante la llamada
  - Silenciar el micrófono cuando no hable
  - Asistir durante la totalidad de la llamada (de principio a fin). No se vale irse a la mitad. Es mejor perder la llamada por completo que ir solo a parte de ella.
  - Dirigirse a otros participantes por su nombre
  - Minimizar las conversaciones abiertas
  - Tener claros los objetivos y el propósito antes de cada reunión.

Los grupos que ofrecen múltiples módulos de aprendizaje por Internet con elementos interactivos entre alumnos pueden incluir foros de discusión y preguntas de reflexión específicas para este tema (Rhodes y Schmidt, 2018). Podría ser útil que las coaliciones contra la agresión sexual que ofrezcan partes de la capacitación básica para intercesores por Internet sostengan un diálogo facilitado sobre acuerdos de participación y comunicación antes de lanzar cualquier curso por Internet. De esta forma, los acuerdos y estructuras podrán reflejar las necesidades e ideas de los intercesores que participarán en las capacitaciones virtuales.

## **Juntando todos los elementos**

La creación de sistemas fluidos para la interacción por Internet toma práctica. Antes de lanzar una nueva capacitación por Internet, es importante que todos los que dirijan un curso trabajen junto con los intérpretes o traductores que también formarán parte del curso, para que todos se sientan cómodos utilizando las herramientas de interacción y accesibilidad (Vera Institute y APIGBV, 2019). Programar una sesión de práctica también ayuda a todos los

involucrados a revisar si las herramientas funcionan como se espera y si hay dificultades al usar las herramientas de interacción junto con las de acceso. Es frecuente que haya problemas con la tecnología debido a la forma en que se elaboran y diseñan los programas. Un programa que le funciona perfecto a un individuo que usa un navegador en particular puede tener un funcionamiento diferente para quien usa otro navegador. Los sistemas operativos como Macintosh y Windows tampoco suelen ofrecer la misma experiencia.

Las sesiones de práctica ayudan a las personas a identificar cómo se comunicarán entre sí en caso de que las herramientas de interacción y acceso tengan retrasos, se congelen o simplemente dejen de funcionar.

Es un hecho de que las herramientas para discapacitados y de acceso al idioma pueden fallar. Un capacitador puede optar por continuar con el contenido si las herramientas de interacción no funcionan para nadie, pero es injusto continuar si únicamente no funcionan quienes usan herramientas de acceso por discapacidad o acceso al idioma. Es mejor pausar la capacitación o reprogramarla para otra fecha. Organizar sesiones de práctica proactivamente reduce la frecuencia de estas situaciones.

### Ejemplo de elementos que se deben comprobar durante una sesión de práctica

Para capacitaciones en vivo, como seminarios web:

- ¿Todos saben cómo explicar el uso de las herramientas de acceso?
- ¿Cuán cómodos se sienten los presentadores explicando las diversas herramientas de interacción y acceso?
- ¿Saben con quién deben comunicarse las personas si hay problemas con la tecnología o las funciones de acceso durante la capacitación?
- ¿Cómo funcionan las encuestas?
- ¿Puedes activar las encuestas y ver los resultados en varios idiomas?
- ¿Los subtítulos aparecen de forma adecuada?
- ¿Qué tan precisos son?
- ¿Qué tan bien puede el intérprete y el subtitulador entender lo que dice la gente?
- ¿Qué tan bien pueden las personas oír o ver a los intérpretes por teléfono o video?
- ¿Cómo es la calidad de audio en general?
- ¿Funcionan los subtítulos cuando se asignan personas a salas auxiliares para grupos más pequeños?
- ¿Cuánto tiempo se tarda en clasificar a las personas a las salas con subtítulos? ¿Cómo se asigna a los intérpretes a las conversaciones en grupos pequeños?
- ¿Hay algún término o acrónimo que se deba explicar a los intérpretes o subtituladores?

Para los cursos con módulos:

- ¿Aparecen todos los campos y advertencias en el idioma correcto?
- ¿Hay enlaces a materiales disponibles en todos los idiomas en los que se inscribieron los participantes?

- ¿Todos los videos incluyen subtítulos precisos (no automáticos)?
- ¿Hay subtítulos disponibles para videos en otros idiomas?
  - ¿Se produce una traducción precisa y oportuna durante las sesiones de chat en vivo o los foros de discusión?
- ¿Las insignias que indican el fin del módulo están disponibles en todos los idiomas en los que se inscribieron las personas?

Mientras las coaliciones adquieren más experiencia en el uso de las herramientas de interactividad que tienen a su disposición, contarán con mayor capacidad de diseñar planes de estudio teniendo en cuenta tanto el acceso como la interacción. Puede haber algunos retos al principio, pero vale la pena cuando las personas con diferentes habilidades o que hablan distintos idiomas encuentran puntos en común y ofrecen una idea de cómo se manifiesta la violencia sexual en sus comunidades y cómo los intercesores pueden apoyar de forma más efectiva a todos los sobrevivientes.

### **Fuentes consultadas (en inglés)**

Bell, H., Kulkarni, S., and Dalton, L. (2003). "Organizational Prevention of Vicarious Trauma". *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*. Vol. 84, No. 4.

Chick, N., & Hassel, H. (2009). "Don't Hate Me Because I'm Virtual": Feminist Pedagogy in the Online Classroom. *Feminist Teacher*, 19(3), 195-215.  
Consultado en <http://www.jstor.org/stable/40546100>

Clark, R. (2002). "Six Principles of Effective e-Learning: What Works and Why". *Learning Solutions e-Magazine*, 2002. Consultado por Internet en:  
<https://www.elearningguild.com/pdf/2/091002des-h.pdf>

Clay, C. (2013). "From Blah to Aha: Engaging Learners in the Virtual Classroom". Consultado en: <https://www.intesolv.com/index.php/from-blah-to-aha->

[engaging- learners-in-the-virtual-classroom/](#)

Clay, C. (2012). "From Chalkboard to Keyboard: Transitioning to the Virtual Classroom". Consultado en:

<https://netspeedlearning.com/contact/?p=ebook&r=virtual-classroom>

Colas, J.F., Sloep, P.B., and Garreta-Domingo, M. (2016). "The Effect of Multilingual Facilitation on Active Participation in MOOCs". *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, Volume 17, Number 4. Consultado en:

<https://pdfs.semanticscholar.org/4e0d/5518278baeb6899426b7bc766bf502a9d21f.pdf>

Contact North. (n.d.) "A New Pedagogy is Emerging...and Online Learning is a Key Contributing Factor." Consultado por Internet en: <https://teachonline.ca/tools-trends/how-teach-online-student-success/new-pedagogy-emerging-and-online->

Contact North. (n.d.) "The Pockets of Innovation Series." Consultado por Internet en <https://teachonline.ca/pockets-innovation/overview>

Knowles, M. (1996). "Adult Learning". In Robert L. Craig (Ed.), *The ASTD Training and Development Handbook* (pp. 253-264). NY: McGraw-Hill. Según se cita en National Resource Conservation Service (n.d.) "Application of Adult Learning Theory".

Consultado en: [https://www.nrcs.usda.gov/Internet/FSE\\_DOCUMENTS/nrcs143\\_024001.pdf](https://www.nrcs.usda.gov/Internet/FSE_DOCUMENTS/nrcs143_024001.pdf)

Liberating Structures. (2019). "How to Use Liberating Structures Virtually". 28 de julio de 2019. Consultado en: <https://us6.campaign-archive.com/?u=98e127c388ffe0e5af8ff1c13&id=4c8be401ca>

Liberating Structures. (2018). "How to Use Liberating Structures Virtually". 6 de diciembre de 2018. Consultado en: <https://mailchi.mp/liberatingstructures/lis-news-updates-1337137>

Rhodes, C., and Schmidt, S. (2018). "Culturally Responsive Teaching in the Online Classroom". *eLearn magazine*. Consultado en: <https://elearnmag.acm.org/featured.cfm?aid=3274756>

Rodríguez Milanes, C., deNoyelles, A. (2012). “Designing Critically: Feminist Pedagogy for Digital/Real Life”. Hybrid Pedagogy, Inc. Consultado por Internet en: <http://hybridpedagogy.org/designing-critically-feminist-pedagogy-digital-real-life/>

Stern, J. (n.d.) “Hybrid and Web-enhanced Courses Workshop”. Consultado por Internet en <http://www.wlac.edu/online/documents/hybrid.pdf>

Vera Institute of Justice and Asian Pacific Institute on Gender-Based Violence (2019). “Working with Interpreters in a Virtual Classroom.” TA2TA Consultado en: [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=5534&v=H5iGmEblZ80](https://www.youtube.com/watch?time_continue=5534&v=H5iGmEblZ80)

Ya Ni, A. (2013). “Comparing the Effectiveness of Classroom and Online Learning: Teaching Research Methods”. *Journal of Public Affairs Education*. Consultado en: [http://www.naspaa.org/jpaemessenger/Article/VOL19-2/03\\_Ni.pdf](http://www.naspaa.org/jpaemessenger/Article/VOL19-2/03_Ni.pdf)

### **¡Queremos tus comentarios!**

Haz nuestra breve encuesta de 4 preguntas sobre esta publicación:  
<https://www.surveymonkey.com/r/BHVVH2WC>

Este proyecto fue financiado por la subvención No. 2016-TA-AX-K032 otorgada por la Oficina sobre la violencia contra la mujer, del Departamento de Justicia de los EE.UU. Las opiniones, hallazgos, conclusiones y recomendaciones expresadas en esta publicación pertenecen al autor y no necesariamente reflejan los puntos de vista del Departamento de Justicia o la Oficina sobre la violencia contra las mujeres.