



Funciones del personal para apoyar el aprendizaje y la participación por Internet

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

Una de las lecciones más importantes que expresan las coaliciones contra la agresión sexual luego de crear y lanzar un programa de aprendizaje por Internet para intercesores y colaboradores comunitarios es la cantidad de tiempo que lleva construirlo y mantenerlo. La planificación y el lanzamiento de una nueva capacitación por Internet requiere mucho tiempo y la inversión no termina ahí. Para que las capacitaciones por Internet sean efectivas, las coaliciones deben dedicar tiempo a moderarlas y mantenerlas. Esto es particularmente cierto para las coaliciones que exploran o utilizan sistemas de gestión del aprendizaje (LMS, por sus siglas en inglés). Un sistema de gestión del aprendizaje ofrece más oportunidades de participación que un seminario web grabado y eso viene con más obligaciones de mantenimiento.

Roles frecuentes en el mantenimiento de los programas de aprendizaje por Internet

A continuación, se presentan algunos de los roles y funciones comunes que las coaliciones deben considerar en el mantenimiento de sus programas de aprendizaje por Internet.

Líder general del proyecto

Al menos un empleado debe tener una comprensión del sistema de aprendizaje por Internet, los contenidos y cualquier consultor con el que haya trabajado en su conjunto. Esta persona puede ser el director ejecutivo de la coalición o un líder específico del proyecto. Tener esta información ayuda en la planificación, generación de informes y el soporte técnico. Muchas veces, esta persona conoce a profundidad todos los datos necesarios para iniciar sesión en la plataforma de la coalición,

nombres y contraseñas, seguridad, informes y funciones de accesibilidad, debe también saber a quién llamar para obtener asistencia técnica y poder ayudar a los alumnos a resolver problemas. Además de estas tareas globales, el líder del proyecto puede ser responsable por:

- Cargar seminarios web grabados a la plataforma web (sitio web, YouTube, otros) y agregar todos los archivos de transcripción y subtítulos según sea necesario
- Mantener una lista de plataformas y nombres de usuario utilizados en diferentes partes de las capacitaciones por Internet.
- Mantener una lista de proveedores y contratistas relacionados con las capacitaciones por Internet, como subtituladores, intérpretes de ASL, redactores técnicos y diseñadores de contenido.
- Ejecutar una copia de respaldo (o asegurarse de que se realice una copia de respaldo) de todas las partes del sistema de gestión de aprendizaje (LMS)
- Asegurarse de que la coalición no sobrepase sus límites de datos, mediante la eliminación periódica de usuarios y datos o la solicitud de aumento de espacio de almacenamiento de datos.

Colaboradores / Respaldos del proyecto

Una parte importante de apoyar el desarrollo del liderazgo y abordar el trabajo con una [mentalidad de planificación de sucesión](#) es identificar y capacitar a otras personas para que comprendan cómo usar el sistema y las herramientas del programa de aprendizaje por Internet. Tener a otros empleados que sepan cómo usar y acceder a las herramientas de capacitación por Internet ayuda a garantizar una experiencia sin complicaciones para los intercesores ante la agresión sexual y los colaboradores comunitarios que acceden a las capacitaciones por Internet de la coalición, independientemente de quién esté en el cargo ese día. Además de mantener las capacitaciones por Internet en ausencia del líder del proyecto, los colaboradores/respaldos del proyecto también pueden ser útiles:

- Cuando hay muchas solicitudes de soporte técnico, como en la página de inscripción para nuevos módulos o al comienzo de una cohorte de

aprendizaje por Internet.

- Para ir a programas locales y ofrecer demostraciones en vivo de la herramienta o para prestar ayuda con el acceso a la plataforma durante una visita de asistencia técnica sobre otros temas. Es de suma importancia ofrecer esta asistencia si alguna de las capacitaciones por Internet es esencial para la certificación de intercesores ante la agresión sexual.

Monitores de participación y finalización de cursos

Debido a que la mayoría de las coaliciones contra la agresión sexual ofrecen capacitación por Internet como parte del desarrollo profesional o procesos de certificación, puede ser importante tener a alguien a cargo de rastrear e imprimir informes de finalización y certificados para las personas que acceden a las capacitaciones y para propósitos de elaboración de los informes de subvenciones. Dependiendo de las necesidades de privacidad, este puede ser un empleado de la coalición, un pasante / voluntario o personas de programas locales o aliados que completen las capacitaciones.

Coordinadores de accesibilidad

Los coordinadores de acceso para discapacitados y acceso al idioma son las personas cuyos nombres e información de contacto se incluyen en todos los materiales de alcance, inscripción y capacitaciones por Internet. [Diseño para la accesibilidad](#) y [Cómo facilitar las capacitaciones por Internet](#) son recursos que ofrecen mayor información sobre la planificación en torno al acceso para discapacitados y acceso al idioma.

Audidores de contenido

Un auditor de contenido es alguien que verifica periódicamente que la información incluida en las capacitaciones sea precisa y actualizada, y que los enlaces asociados siguen funcionando. Este rol es de gran importancia para las coaliciones contra la agresión sexual que albergan folletos y módulos de aprendizaje en un LMS como parte de una capacitación para intercesores de tipo certificación. A veces, las coaliciones incluyen información de contacto de programas locales o agencias gubernamentales en sus capacitaciones. Estas direcciones, números de teléfono o enlaces a páginas web pueden cambiar. En

otras ocasiones, como ocurre con los seminarios web y las capacitaciones legales, la información puede quedar desactualizada y debe eliminarse de la vista del público para no generar confusión. Nuevamente, debido a que las personas confían en esta información para brindar servicios de apoyo a los sobrevivientes de agresión sexual, es importante que esta información se mantenga lo más actualizada posible.

Moderador(es)

Los moderadores también son una parte importante en la creación de comunidades de aprendizaje equitativas y empoderadas (Ortega y Marquart, 2016; Salter, 2015). De todos los roles de mantenimiento de las capacitaciones por Internet, esta función puede ser la que requiere más tiempo. Al nivel más básico, los moderadores “diferencian entre el contenido preciso y útil y el contenido inútil... y pueden ayudar a los usuarios a ser una parte útil del entorno virtual” (WikiHow, s.f.). También son el punto de contacto en caso de que un usuario tenga problemas con cualquiera de los otros participantes, facilitadores o contenido (conversación con Toby Shulruff, 2019). En el contexto de un seminario web, es probable que un moderador sea la persona que supervise y participe en el chat con más frecuencia. En el contexto de los módulos interactivos de aprendizaje por Internet, un moderador puede ser quien lee y comenta regularmente los aportes diarios, las publicaciones en foros y los registros de chat de las personas, y puede intervenir si las conversaciones entre pares se vuelven dinámicas opresivas o de acoso.

Los moderadores son importantes porque aprender del tema de agresión sexual por Internet puede ser un factor detonante. Es posible que los intercesores estén haciendo la capacitación desde la casa, leyendo sobre la gama de elementos de la agresión sexual por primera vez y dándose cuenta de que les atrae este trabajo porque vivieron un incidente de violencia sexual. Quizá estén aprendiendo sobre el racismo sistémico y confrontando las distintas formas en que han internalizado el racismo, solos a las 3:00 am. Las capacitaciones sobre agresión sexual de la coalición pueden ser la primera vez en que las personas confrontan temas como el racismo y la opresión de manera tan directa, y esto puede provocar una variedad de emociones que luego se expresan de diversas maneras durante la

experiencia de capacitación por Internet (DiAngelo, 2011). Las personas pueden publicar respuestas a videos o escribir preguntas en un chat que, sin darse cuenta, reflejan puntos de vista y opiniones dominantes, a menudo opresivas, y se beneficiarán de tener a alguien que les ayude a evolucionar ese pensamiento. Es probable que gran parte de ese trabajo se realice a través de sesiones de seguimiento en persona para los intercesores, pero tener a alguien quien modere brinda un apoyo adicional. Cuando un intercesor o colaborador de la comunidad publica un comentario opresivo por Internet y no hay respuesta a nivel administrativo de la coalición o del programa local, esto puede romper la confianza y llevar a que los intercesores de las comunidades marginadas no quieran colaborar con sus pares, para protegerse. Un instructor de clases en Internet dijo, “Con frecuencia, mientras estoy poniendo calificaciones, encuentro algo que nunca hubiera dejado pasar en una clase tradicional y tengo que determinar qué hacer después de ocurrido el incidente o comentario” (Salter, 2015). Aunque las coaliciones contra la agresión sexual no califican la participación, esta dinámica puede suceder cuando las coaliciones no tienen suficientes personas que puedan compartir la responsabilidad de facilitar las capacitaciones por Internet y moderar el chat o no se monitorean los foros de discusión. Estas rupturas de confianza también pueden crear un antecedente tácito en cualquier parte de la capacitación que se haga en persona. Es posible que los moderadores no estén en Internet todo el tiempo, pero su existencia y presencia periódica les permite a las personas saber que hay alguien de la coalición y / o programa local que lee esas publicaciones. Esto también puede evitar que los alumnos sientan que se les pide que interactúen por el chat o en el foro de discusión solo por hacerlo o porque un consultor dijo que era una “mejor práctica” (Intrepid Learning, s.f.).

Estrategias de moderación

Uno de los beneficios de las capacitaciones por Internet es que varios empleados de la coalición pueden desempeñar diferentes roles, especialmente cuando las personas completan los cursos en diferentes momentos. Existe bastante espacio para la creatividad. A diferencia de una capacitación presencial, la persona que desarrolla y facilita las partes grabadas de la capacitación no tiene que ser la

misma persona que interactúa con las personas por Internet (Intrepid Learning, s.f). Por ejemplo, en una semana, un empleado especialista en prevención puede dirigir un chat y responder a publicaciones en un foro de discusión. En otra semana, alguien del equipo legal puede interactuar con las personas por Internet.

Los moderadores tampoco deben limitarse exclusivamente a los empleados de la coalición contra la agresión sexual. Las coaliciones pueden pedirles a directores, gerentes u otras personas con experiencia que se unan a los foros y respondan a las publicaciones como parte de un equipo coordinado. Estas colaboraciones pueden reforzar el hecho de que el conocimiento de una coalición proviene directamente de las experiencias de los programas locales y los intercesores que trabajan directamente con los sobrevivientes.

Compartir las responsabilidades de moderación puede manifestarse de las siguientes maneras:

- Los empleados de la coalición pueden ir a seminarios web organizados por sus colegas para dar el ejemplo en el uso de herramientas interactivas, como levantar la mano o hacer preguntas a otros participantes en el chat. El empleado que facilite el seminario web podría preparar a los demás compañeros de la coalición con preguntas que a menudo escuchan a través de llamadas o visitas de asistencia técnica, para fomentar el debate y las preguntas de otros participantes.
- Hacer que los moderadores participen en foros de discusión para brindarles a los alumnos un recurso a quien puedan acudir. Esto puede ayudar a crear continuidad si los intercesores están certificándose en diferentes momentos. Un empleado puede recordar una conversación pasada en un hilo de discusión que podría ser útil o interesante para un alumno que esté cursando la capacitación. El orientar a los alumnos en los foros de discusión puede llevar a que los intercesores se comuniquen fuera del entorno virtual.
- Los moderadores o los líderes de programas locales también pueden explorar los foros para identificar a las personas que se les dificulta entender conceptos importantes y responder a publicaciones que

infrinjan los acuerdos de la comunidad de aprendizaje.

Reflexiones finales

La cantidad de tiempo y energía necesarios para mantener el programa de aprendizaje por Internet de una coalición dependerá de los tipos de capacitación que se ofrezcan, la audiencia a quien va dirigido y los resultados deseados. En muchos casos, la mayoría de estos roles los desempeñará una sola persona. Sin embargo, formar un equipo puede crear nuevas oportunidades de colaboración, ofrecer información sobre los diferentes tipos de capacitaciones disponibles en Internet y fortalecer las relaciones entre el personal de la coalición, los intercesores y los colaboradores comunitarios que impulsan a la coalición hacia sus metas generales. El aprendizaje por Internet ofrece nuevas formas de participar, no solo para los intercesores, sino para la coalición en su conjunto.

Fuentes consultadas (en inglés)

Intercambio de correo electrónico con Toby Shulruff, SafetyNet, 2019. Octubre 2019.

DiAngelo, R. (2011). "White Fragility". *International Journal of Critical Pedagogy*, Vol 3 (3) (2011) pp 54-70. Consultado en:

<http://libjournal.uncg.edu/ijcp/article/viewFile/249/116>

Intrepid Learning (n.d.). "What to Worry About When Moderating". Consultado en: <https://blog.intrepidlearning.com/what-to-worry-about-when-moderating>

Ortega, A., Marquart, M. (2016). "Anti-Oppression Strategies for Online Educational Environments". Consultado en:

<https://academiccommons.columbia.edu/doi/10.7916/D8GT60QB>

Salter, A. (2015). "3 Tips for Handling Discussions in Online Courses". *Chronicle of Higher Education*. 21 de septiembre de 2015. Consultado en:

<https://www.chronicle.com/blogs/profhacker/3-tips-online-discussion/61107>

WikiHow (n.d.). "How to Be a Good Moderator for an Online Learning

Community." Consultado en: <https://www.wikihow.com/Be-a-Good-Moderator->

[for- an-Online-Learning-Community](#)

¡Queremos tus comentarios!

Haz nuestra breve encuesta de 4 preguntas sobre esta publicación:

<https://www.surveymonkey.com/r/BHVH2WC>

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.