

## Introducción a la capacitación y moderación virtual de grupos

Si estás acostumbrado/a a capacitar o moderar personas de forma presencial y de pronto te piden capacitar o moderar a un grupo de personas de forma virtual o por teléfono, es entendible sentir nervios. La buena noticia es que la mayor parte de lo que ya sabes y haces como moderador/a presencial también se aplica al trabajo virtual o por teléfono. Si comprendes los desafíos y oportunidades que ofrece este otro medio, puedes ajustar las herramientas y enfoques que ya usas, lo que tendrá como resultado sesiones de capacitación y reuniones virtuales o por teléfono más atractivas y efectivas.

Dos de los principales desafíos al momento de moderar grupos remotos (ya sea de forma virtual o por teléfono) es **manejar las distracciones y la realización de varias tareas al mismo tiempo e interpretar lo que el grupo está pensando**. Sin el refuerzo social de estar en la misma habitación que los demás, es fácil que las personas se distraigan o comiencen a realizar otras cosas mientras participan en la reunión virtual o por teléfono y como moderador/a tienes mucho menos control sobre el entorno de los/as participantes. Y al no poder ver bien las señales no verbales de la gente (aunque cuenten con cámaras web), interpretar cómo le está yendo a la gente y qué tan involucrados/as están puede ser un desafío. Convenientemente, hay varias soluciones que sirven para superar estos dos desafíos. Manejar ambos problemas implica ***involucrar al grupo de forma frecuente y variada***.

Existen muchas opciones y estrategias distintas que sirven para involucrar a un grupo remoto y estas variarán de acuerdo con la tecnología que estén usando. En el extremo menos tecnológico encontramos simplemente una línea para realizar conferencias telefónicas. En el otro extremo tenemos softwares de conferencias web con funciones sofisticadas, como herramientas integradas que le permiten a los/as participantes levantar la mano, hacer una encuesta, separarse en distintas salas, etc. La tecnología que se usa es simplemente una herramienta. Las opciones a tu disposición variarán entre estos dos extremos, pero los principios para usarlas con éxito son similares a lo largo de todo el espectro. A continuación podrán encontrar distintas opciones que corresponden con distintos niveles de tecnología. A la hora de diseñar tu sesión, puedes elegir las estrategias que coincidan con la tecnología que ya posees o elegir la tecnología de acuerdo con lo que quieres hacer.

## **Involucrar e interpretar lo que piensa el grupo en voz alta**

En el nivel más fundamental, mantener involucrado a un grupo remoto e interpretar cómo les está yendo significa no caer en la trampa de creer que el silencio significa que están de acuerdo.

Frecuentemente durante la reunión o sesión de capacitación, especialmente si se están tomando decisiones, hazle preguntas al grupo de forma que te permita escuchar las respuestas de todos. En una reunión telefónica, puedes hacer que cada persona elija un asiento alrededor de una mesa virtual, que todos dibujen en su propio documento (denominamos esto como "circular"). Ahora que todos están sentados alrededor de una mesa, puedes "ir por turnos" donde cada persona pueda responder a la pregunta. O puedes pedirle a un voluntario que tome la palabra y que luego elija quién sigue hasta que todos hayan respondido. A veces una pregunta más general y simultánea también puede servir. Por ejemplo, "a la cuenta de tres, todos hagan algún sonido que represente qué les parece xxxx en este momento".

## **Involucrar e interpretar al grupo por escrito**

Los softwares web permiten implementar más opciones para hacer preguntas de forma más eficiente y simultánea. Ya sea una reunión virtual o por teléfono, tener un chat de texto simultáneo (por ejemplo, Skype o integrado a Google Hangouts) ofrece varias opciones adicionales. Por ejemplo, puedes decir "Escriban en la ventana del chat una palabra que represente cómo se sienten en este momento", o "Escriban "hecho" en la ventana del chat cuando hayan terminado de tomar notas".

## **Involucrar e interpretar al grupo mediante un documento compartido**

Tener documentos o diapositivas visibles para el grupo y que el grupo pueda editarlos genera otro nivel de posibilidades. Las herramientas como estas pueden estar integradas en el software de conferencias web o pueden agregarse a una reunión online o por teléfono mediante Google Docs u otra herramienta para compartir documentos por Internet. Con un documento compartido que todos puedan modificar puedes hacer que el grupo haga distintas cosas, como:

Hacer una lluvia de ideas en simultáneo por escrito en la diapositiva, escribir su nombre a lo largo de un abanico de posibilidades cuando se trate de una actividad que lo permita, votar las opciones de una actividad o decisión, hacer un dibujo juntos y mucho más. Muchas actividades presenciales que implican moverse a distintas ubicaciones dentro de una sala, escribir en un bloc o dibujar se pueden adaptar fácilmente de esta forma. Puedes usar este enfoque para involucrar e interpretar a tu grupo de varias formas, por ejemplo: "Escribe en la diapositiva una cosa que te llevas de esta sesión" o "Escribe tu nombre en el abanico de posibilidades según si estás de acuerdo o en desacuerdo con esta propuesta", etc.

## **Involucrar e interpretar al grupo mediante cámaras web**

Las cámaras web pueden ofrecer una conexión social mayor en una reunión o sesión de capacitación. Desafortunadamente, incluso con el mejor software, debido a los desafíos con el

ancho de banda y la baja calidad en general de las imágenes, no se puede depender de las cámaras web para una conexión coherente o para hacer comentarios no verbales precisos en el tiempo. Pero aunque no dependas de esta tecnología como una forma precisa y permanente de interpretar al grupo, puedes usarla de distintas formas para interpretar e involucrar al grupo. Por ejemplo, puedes pedir que las personas muestren un pulgar para arriba o para abajo para tomar una decisión, pedir a las personas que te muestren algo en la cámara, hacer una breve rutina de estiramiento juntos, chocar las manos o "hacer la ola".

Si bien a menudo analizamos cómo mitigar los desafíos de moderar grupos de forma remota, también hay que tener en cuenta varias ventajas. Tener una conversación de texto simultánea, por ejemplo, a menudo tiene como resultado un flujo permanente de comentarios y preguntas que quizás no se obtengan de los participantes durante las capacitaciones presenciales donde quizás tendrían que interrumpir a la persona que está dando la capacitación para hacerle la pregunta.

Escribir las actividades en una diapositiva compartida online permite evaluar al grupo de forma anónima y puede tener como resultado respuestas más honestas. Con el software de conferencias web, crear grupos aleatorios y pasar/sacar a las personas de grupos más pequeños puede hacerse mucho más rápido y fácil que en persona. Tener las instrucciones escritas en una diapositiva y permitirle a la gente responder en voz alta o por escrito de acuerdo con sus preferencias puede generar un ambiente mucho más alentador en un grupo que tenga distintos niveles de manejo del idioma en el que se esté dando la capacitación. Y por supuesto, la razón más común por la cual tenemos reuniones y sesiones de capacitación de forma remota es que nos permite reunir gente que probablemente no podrían reunirse en persona si fuera necesario (o no lo podrían hacer con tanta frecuencia).

Al planificar la reunión o sesión de capacitación remota, intenta combinar varios métodos que te ayuden a interpretar al grupo y mantenerlos involucrados a lo largo de la sesión y aprovecha las oportunidades que ofrece la moderación virtual. Cuando planifiques la sesión, no dejes que las diferencias del medio te alejen de lo que ya sabes y de lo que haces cuando trabajas con grupos de forma presencial. Muchas herramientas clásicas, tales como una visualización guiada y la toma de notas, por ejemplo, ayudan a integrar fácilmente a los grupos en situaciones remotas y otras necesitan algunos ajustes. Tampoco dejes de lado el trabajo en grupos más pequeños. Si bien quizás no quieras separar al grupo tan frecuentemente en las sesiones remotas, este tipo de sesiones son muy útiles para separar al grupo y hacer participar a todos/as. Esto puede hacerse fácilmente con algunos softwares de conferencias web y si no tienen mucho acceso a la tecnología, pueden hacerlo mediante llamadas telefónicas separadas y luego volver al grupo principal. Y por último, ¡no se olviden de divertirse!

### **Origen de esta herramienta**

Esta herramienta fue redactada por Jeanne Rewa para Training for Change.