

Pasos para un trabajo virtual de promoción de niños, niñas, adolescentes y jóvenes

www.gipuzkoangazte.eus



Conclusiones extraídas de un [encuentro digital de profesionales del ámbito de la juventud de la Unión Europea](#). 2019.

1.- OBTENED LOS RECURSOS NECESARIOS

A veces, los y las técnicos/as y educadores/as no contamos con los recursos necesarios para realizar nuestra labor de promoción de forma digital. Debemos incluir en nuestras planificaciones el trabajo que hacemos en la Red, y para eso necesitamos identificar las herramientas que nos hacen falta. Los objetivos que nos marquemos nos indicarán cuáles son, y a la hora de completar nuestro presupuesto también tendremos que garantizar que podremos contar con los recursos necesarios.

También habrá que tener en cuenta otros elementos:

Las y los profesionales del ámbito de la infancia y la juventud deben desarrollar las competencias necesarias para la promoción digital.

A lo mejor no es necesario que todo el equipo de nuestros servicios empiece a trabajar de forma virtual; será suficiente con que un par de educadores o educadoras comience a relacionarse con las personas jóvenes en el entorno virtual. En este espacio los y las profesionales de infancia y juventud tienen que ser y actuar como en los servicios presenciales. En cuanto a la promoción virtual, se debe hacer lo siguiente:

- Estad a disposición de las personas jóvenes.
- Contestad a sus preguntas, utilizando su lenguaje (usad signos y símbolos).
- Tened en cuenta que la comunicación digital no es unidireccional, debemos darles siempre la oportunidad de responder.
- En lugar de una relación individualizada, intenta trabajar en grupo.
- Debemos tener una actitud abierta hacia las redes sociales. No hace falta conocerlas todas, pero tenemos que estar dispuestos a probarlas.

Asegurarse de que el equipo de profesionales de infancia y juventud entiende la importancia de trabajar la promoción de forma digital.

Algunos y algunas profesionales de los servicios no muestran una actitud muy abierta respecto a la promoción digital, ni tampoco hacia las redes sociales en general. Pero debemos tener claro que todo es promoción, aunque utilicemos otros canales; y que el trabajo virtual también tiene sus ventajas. Aun así, en caso de que surjan dudas, podemos analizar algunas buenas prácticas para ver que se puede hacer. Tenemos que pensar que es más importante estar presentes en la Red y estar disponibles para los y las jóvenes, que contar con una amplia planificación.

Proporcionar a los y las profesionales de los servicios unos dispositivos adecuados para atraer a las personas jóvenes.

No hace falta más que teléfonos móviles, ordenadores portátiles y una buena conexión a Internet. También es imprescindible tomar en cuenta las medidas de seguridad apropiadas, ya que vamos a gestionar datos de jóvenes. En caso de utilizar alguna otra herramienta, como video-juegos, nos tenemos que asegurar de que son los mismos que usa la gente joven. Si se han quedado atrás, será más difícil llegar a nuestros/as destinatarios/as. Es verdad que entre la juventud el uso de estos recursos cambia a gran velocidad y, por tanto, tenemos que tener capacidad para ir adaptándonos.

Las y los profesionales de infancia y juventud deben recibir formación para trabajar on line.

Tenemos que garantizar que aquellas personas que van a intervenir en la Red reciben la formación necesaria. Para ello, deben poder participar en cursos ya existentes y, en caso de que no hubiera ninguno, tendremos que organizarlos en nuestras entidades. A través de esta formación, los equipos de los servicios conocerán las redes que usan las y los jóvenes, deberán aprender a moverse en ellas, y tendrán que conocer dónde pueden conseguir información, entre otros.

Asegurarse de que los educadores y las educadoras tienen un espacio donde poder aclarar sus dudas.

Hay que crear un espacio en el servicio para plantear las preguntas que puedan surgir. Tanto en el equipo de profesionales como en entre los usuarios y las usuarias se planearán algunas dudas y preguntas, a las que entre todos y todas intentaremos responder de la manera más adecuada. Éste puede ser también un espacio apropiado para compartir buenas prácticas y difundir en otros lugares aquello que funciona.

Entender el lenguaje y las normas sociales de la juventud.

Al igual que en una intervención presencial, tenemos que saber cómo aprovechar los diferentes tipos de lenguaje en la Red: por ejemplo, usando memes y emojis, como hacen las y los jóvenes. Esto nos aporta cercanía, transmite un interés por comunicarnos con ellos y ellas.

2.- CONOCE A TUS DESTINATARIOS/AS Y DÓNDE LES PUEDES ENCONTRAR

Para realizar una labor de promoción de forma digital es imprescindible saber cómo son nuestros/as destinatarios/as, qué tipo de relaciones tienen, de qué modo se comunican en la Red y cuándo nos van a responder. Así podremos elegir las herramientas, las

plataformas y las acciones más adecuadas para que nos aseguren una respuesta por su parte. Puede resultar interesante compartir nuestras propuestas con los/las propios/as jóvenes, para saber si en verdad vamos por el buen camino.

Para elegir las plataformas que mejor se adapten a nuestros destinatarios/as, tendremos que dar los siguientes pasos:

- Analizar en qué sitios de la Red se mueven los y las jóvenes. Preguntar dónde tienen sus perfiles, aunque en esas plataformas no podamos estar en contacto con ellos y ellas, veremos si podemos tener alguna presencia ahí o si tenemos que atraerles a nuestros sitios.

- Aparte de los perfiles de los servicios, puede ser interesante contar también con algunos perfiles personales/profesionales. Es una manera de estar más cerca de los y las jóvenes, que ayuda a crear un ambiente de confianza para dirigirles después a los recursos del servicio.

- Si realizamos un marketing efectivo y contamos con una fuerte presencia en la Red, es más fácil que los y las jóvenes contacten con nosotros/as.

- Debemos decidir en qué redes sociales trabajaremos. Todas no son iguales; ofrecen diferentes opciones. Algunas serán más adecuadas que otras para cumplir nuestros objetivos, y esto es algo que hay que analizar muy bien. En algunas redes los perfiles son abiertos, y en ellos pueden entrar personas que no son nuestras destinatarias, es decir, personas que aunque no respondan pueden leer todo lo publicado. En otras redes el contenido desaparece pasado un tiempo, lo cual dificulta el seguimiento. Algunos ejemplos son: Instagram, WhatsApp, Steam komunritatea, Skype, Discord, Ninchat,...

- Tenemos que preparar guías para trabajar en redes sociales; así, en caso de que haya cambios en el equipo, podremos seguir trabajando. Estos son algunos de los puntos que tendremos que concretar:

- * Si se crean perfiles profesionales de educadores/as, hay que dejar claro que se trata de perfiles laborales, no personales.

- * Decidiremos en qué horario vamos a trabajar, y se lo comunicaremos a nuestros/as destinatarios/as.

- * Decidiremos previamente cómo vamos a responder a los post o entradas inapropiadas de los y las jóvenes.

- * Nunca actuaremos de forma individual, el trabajo de promoción debe ser trabajo en equipo.

- * Los contenidos, las opiniones, etc. deben coincidir con los valores del servicio.

- * Hay que tener en cuenta que nuestras publicaciones en la Red deben tener un matiz profesional y pedagógico. Todo lo que escribamos quedará recogido, y cualquiera lo podrá leer. Si surge algún problema, debemos ponerlo todo por escrito y guardar toda la documentación (incluidos los pantallazos).

- Otro punto a tener en cuenta es el posicionamiento SEO, ya que facilitará que nuestros/as destinatarios/as nos encuentren.

3.- DEBATIR Y DECIDIR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD Y EL ASPECTO ÉTICO:

Si vamos a empezar a trabajar en la Red, es importante que discutamos algunos temas relacionados con la seguridad y con los comportamientos adecuados. Todo esto se debe decidir antes de comenzar a trabajar, ya que no hacerlo puede crear problemas. Estos son los puntos a tener en cuenta:

- Tenemos que tener claras las pautas a seguir en cuanto a protección de datos, legislación y confidencialidad. Por ejemplo, debemos concretar quién podrá ver las conversaciones que tengamos con los y las jóvenes, quién va a realizar ese tipo de seguimientos. Además, debemos dejar claro a nuestros/as destinatarios/as que somos profesionales y que en la Red también responderemos como nos indiquen, igual que cuando hablamos cara a cara. También es importante que conozcamos bien la correspondiente normativa de nuestro país.
- Hay que especificar qué datos de su vida personal están dispuestos a dar las y los profesionales de infancia y juventud que van a trabajar en la Red: qué nombre se va a usar, qué fotografía se va a poner, qué tipo de información se va a proporcionar... Todos estos datos se decidirán previamente, ya que cualquiera podrá tener acceso a ellos. En los perfiles de algunas redes es obligatoria la aportación de un mínimo de datos, para confirmar que no se trata de una cuenta falsa.
- Estableceremos cuándo vamos a estar disponibles para los y las jóvenes. En algunas situaciones los educadores y las educadoras pueden estar disponibles para responder en cualquier momento (sobre todo con quienes estén pasando por una situación difícil), pero es imprescindible que establezcamos un horario y se lo hagamos saber a los y las jóvenes. Para los casos especiales podemos crear unos canales específicos, para que aquellos/as que estén viviendo una situación así puedan ponerse en contacto.

4.- COMPAGINAR LA INTERVENCIÓN REALIZADA EN LA RED CON LA PRESENCIAL:

Trabajar on line tiene muchas ventajas, pero se debe compaginar con el trabajo que realizamos de forma presencial en los servicios. A veces nos resultará difícil compaginar ambos espacios, bien porque las personas que encontramos en la Red no pueden acudir al servicio, o bien porque algunos/as jóvenes que sí que vienen no usan las redes sociales (aunque sean los menos).

Por eso es necesario proponer actividades o acciones que unan ambos espacios:

- Los encuentros de video-juegos que se organizan en la Red pueden tener continuidad en el servicio.
- Algunas actividades que se pueden realizar en la Red también se pueden desarrollar en el servicio, de forma analógica.
- Podemos relacionar las conversaciones de las redes sociales con las actividades que realizaremos físicamente.

- Se pueden organizar en el servicio sesiones sobre las situaciones difíciles que están viviendo en la Red, para que aprendan cómo actuar, mediante dinámicas de rol playing.
- Podemos compaginar el asesoramiento on line con acciones de otro tipo, por ejemplo, invitándoles a que vengan al servicio.