

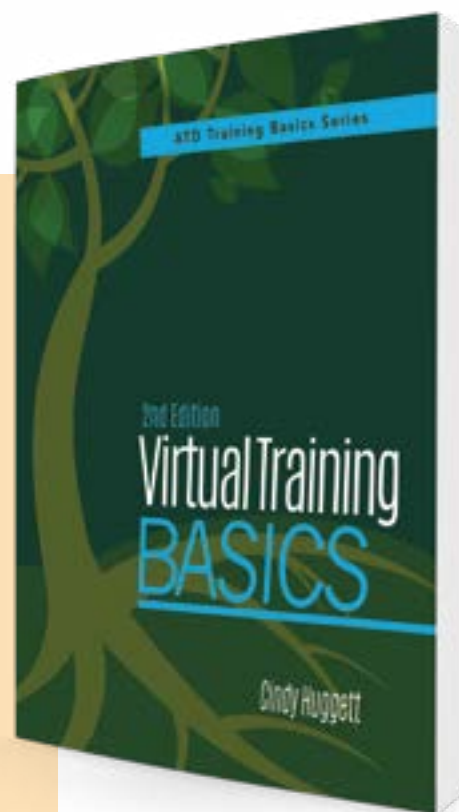
CONCEPTOS BÁSICOS PARA LA CAPACITACIÓN VIRTUAL

Por Cindy Huggett

Resumen de Pamela S. Hogle

CINCO (5) CONCLUSIONES CLAVE

1. Antes de planificar una capacitación virtual, debe comprender las necesidades de capacitación y los resultados previstos. Asegúrese de que la capacitación virtual sea la mejor vía para cumplir con esas necesidades.
2. Domine de manera minuciosa su tecnología y software, incluida su plataforma de aula virtual, para que pueda alcanzar sus objetivos de capacitación virtual de forma eficaz. La comodidad con sus herramientas se traduce en confianza en la presentación.
3. Prepárese y practique. Tenga un ensayo completo de la vestimenta de su sesión, incluso para una clase que haya dado antes. Para las nuevas clases, tenga dos (o más). Un ensayo de vestuario incluye caminar por toda la clase, incluidas las actividades y encuestas, al igual que las prácticas con cualquier productor o co-facilitador.
4. Desarrolle su voz y haga que funcione. Su voz comunica su personalidad, su confianza, su energía y su emoción. Cuando ensaye, grábese o solicite comentarios sobre su presentación oral.
5. Espere lo inesperado. Prepare planes de contingencia para sus planes de contingencia. Cuando surja el problema inevitable, mantenga la calma y maneje la situación.



EL CRUCE APRENDIZAJE ELECTRÓNICO Y ILT (E-LEARNING AND ILT)

La capacitación virtual está en la intersección de la capacitación dirigida por un instructor, la enseñanza convencional en el aula y el aprendizaje electrónico. Destacarse como un profesor de capacitación virtual exige una enseñanza sobresaliente al igual que algunas habilidades técnicas. La experta en capacitación virtual, Cindy Huggett explora este conjunto de habilidades.

Como un libro acerca de los Aspectos Básicos de Capacitación ATD, el libro comienza con la premisa: Definir un lenguaje común. Con una abundancia de términos que se superponen en los ámbitos del aprendizaje electrónico y virtual, los profesionales necesitan estar seguros de que están hablando del mismo tema. Es por eso que Huggett comienza *Virtual Training Basics* (Aspectos básicos de capacitación virtual) con explicaciones claras sobre cómo utiliza cada término en el libro.

El resto del libro contiene una gran cantidad de información, consejos, hojas de cálculo y recursos en sus 200 páginas.

Página 85: ***“Cuanto más preparado esté para su entrega virtual, más relajado estará. Tendrá confianza en su equipo, en su conocimiento del contenido, en su comodidad con la tecnología y en su disposición para entregar”.***

A lo largo de todo, ya sea en el asesoramiento a instructores sobre la configuración de la tecnología o describiendo la anatomía de una clase virtual, *Aspectos básicos de capacitación virtual* (*Virtual Training Basics*) enfatiza los temas esenciales de la preparación y la práctica.

LÉXICO DE APRENDIZAJE VIRTUAL

El aprendizaje y la capacitación pueden ocurrir en entornos virtuales o presenciales, pero no todo el aprendizaje es capacitación: Las actividades de aprendizaje sirven para transferir conocimientos, mientras que la capacitación es una instrucción sumamente interactiva que ayuda a las personas a aprender nuevas habilidades.

Página 2: ***“Las clases de capacitación tienen objetivos de aprendizaje predefinidos, se llevan a cabo en un momento y lugar determinados y son impartidas por un capacitador”.***

En el libro, la capacitación virtual hace referencia a eventos sincrónicos, en línea, dirigidos por un instructor con objetivos de aprendizaje definidos. La capacitación virtual difiere de:

- **Aprendizaje electrónico o E-Learning:** Un amplio término de multifunción o catchall utilizado para el aprendizaje basado en computadora; en el contexto de los conceptos básicos de capacitación Virtual, el aprendizaje electrónico describe el aprendizaje en línea individual autodidacta.
- **Videoconferencia:** Cualquier tipo de reunión en la que individuos o grupos geográficamente dispersos pueden ver y hablar entre sí en la pantalla; varios participantes en la misma ubicación pueden compartir una pantalla.
- **Retransmisiones vía Internet o Webcasts:** Grandes oportunidades de transferencia de conocimientos con una interacción mínima o nula entre los alumnos y los presentadores o entre los alumnos; por lo general, los alumnos no pueden verse entre sí.
- **Seminarios web:** Oportunidades de transferencia de conocimientos con un número de alumnos dispersos que presentan interactividad limitada, como chat o encuestas, pero carecen de objetivos de aprendizaje, oportunidades para aplicar conocimientos o evaluaciones; los alumnos generalmente no pueden verse entre sí.

Las clases de capacitación virtual pueden ser largas o cortas, grandes o pequeñas y de formato variado. Es posible que los alumnos tengan activado su video, es decir, que puedan verse entre sí, o que todos estén viendo la pantalla compartida del instructor.

En las clases de capacitación virtual, los alumnos:

- Tienen oportunidades para practicar y aplicar nuevas habilidades
- Pueden interactuar con el instructor y entre sí
- Reciben comentarios

Idealmente, la capacitación virtual también incluye evaluaciones de las habilidades y el progreso de los estudiantes.

Página 10: ***“La capacitación virtual puede ser un evento único o parte de una solución de aprendizaje combinado. Tiene objetivos de aprendizaje y resultados impulsados por el rendimiento. Los participantes asisten para adquirir nuevos conocimientos, cerrar una brecha de rendimiento y para practicar nuevas habilidades”.***

Diferencias clave con la capacitación cara a cara

La capacitación virtual difiere de la capacitación presencial de dos maneras principales:

- La capacitación virtual se basa en la tecnología para la comunicación con los alumnos.
- Por lo general, el instructor no puede ver a los alumnos.

Algunas plataformas permiten a todos los participantes utilizar canales de video, pero esta práctica no es la ideal. La galería de pequeñas fuentes de video distrae al profesor o profesor y consume una enorme cantidad de ancho de banda de Internet, lo que puede causar un rendimiento deficiente.

Para compensar, adopte estrategias para involucrarse y conectarse con estudiantes remotos. Por ejemplo:

- Haga preguntas abiertas y pida respuestas a los alumnos individuales
- Fomente la participación a través del chat y mencione y elogie las contribuciones de las personas
- Mantenga un registro de quién es y quién no está participando y atraiga a los estudiantes más tranquilos para que puedan hablar
- Proporcione muchos comentarios y declaraciones para la participación
- Cree oportunidades frecuentes para la interactividad. Considere una meta cada cuatro minutos

La gestión del tiempo es esencial en las sesiones de capacitación virtual, posiblemente incluso más que en

persona, ya que las sesiones de capacitación virtual suelen tener una duración más corta de lo que sería un taller presencial comparable. El cumplimiento de la planificación y la preparación de las mejores prácticas puede eliminar las “pérdidas de tiempo” más comunes, como pasar tiempo en información logística que se podría proporcionar con anticipación o enseñar a los participantes a utilizar la plataforma virtual.

Página 27: ***Maximice cada minuto de su tiempo de clase. Una buena gestión del tiempo lo ayudará a dar credibilidad a su audiencia y lo ayudará a aprovechar al máximo su tiempo juntos***”.

GUÍA DE PLANIFICACIÓN: TECNOLOGÍA Y HERRAMIENTAS

En una clase presencial, un mal funcionamiento de la tecnología puede perder unos minutos o forzar un cambio de dirección. No obstante, con una sesión de capacitación virtual, un problema de tecnología puede cerrar la clase o impedir que algunos estudiantes asistan.

Durante las clases, el profesor utiliza una plataforma de aula virtual para comunicarse con los alumnos; fuera de las clases, pueden utilizar paneles de discusión, correo electrónico, páginas o canales de redes sociales, una aplicación de chat u otra tecnología. Siempre la tecnología.

Por lo tanto, un conocimiento básico de la tecnología de capacitación virtual, incluida la anticipación de problemas potenciales y el conocimiento de cómo recuperarse, es un punto de partida esencial para los capacitadores o profesores virtuales.

Página 34: ***“Cuanto más sepa sobre la tecnología, más cómodo estará en el aula virtual. Podrá solucionar problemas cuando las cosas salgan mal, será más fácil realizar múltiples tareas y sus clases fluirán sin problemas”***.

Consideraciones tecnológicas básicas

Para facilitar (también conocida como enseñanza) una clase virtual, necesita una computadora portátil o de escritorio que tenga instalada la plataforma de aula virtual y los derechos suficientes para utilizar las funciones necesarias.

Otras consideraciones incluyen:

- Tipo y velocidad de la conexión a Internet: si puede gestionar la transmisión de vídeo
- Fuente de audio: si el profesor y los participantes utilizarán el ordenador o un teléfono para las conexiones de audio
- La presencia de software que podría impedir el uso de una plataforma de aula virtual, como firewalls, VPN o bloqueadores de ventanas emergentes en las redes de la compañía de profesores o estudiantes

Pg. 39: ***“Una consideración bastante importante es el tipo de conexión a Internet que tiene usted y sus participantes. La conexión debe ser lo suficientemente rápida para manejar el software de aula virtual y todas las actividades que ha planeado”***.

Asegúrese de que su clase comience sin problemas y de forma eficiente si comparte información logística con los participantes, incluidos los requisitos técnicos mínimos, antes de la primera reunión. Si muchos estudiantes son nuevos en la capacitación virtual, considere la posibilidad de ofrecer una sesión de requisitos previos sobre cómo utilizar la plataforma virtual.

Configure su espacio para el éxito

¡Una computadora no es suficiente!

De hecho, las mejores prácticas exigen planificación de contingencia para todas las herramientas de capacitación virtual esenciales: computadora, conexión a Internet y teléfono.

Una segunda computadora tiene dos propósitos: Proporciona siempre copia de seguridad en caso de que un desastre ocurra en su equipo principal. También brinda la capacidad de iniciar sesión como presentador y participante, lo que le permite vigilar lo que ven sus alumnos.

La planificación de contingencia se extiende a su conexión a Internet. Si pierde la conexión WiFi, ¿qué puede hacer? Las opciones incluyen el uso de un punto de acceso para teléfonos inteligentes o smartphones, la familiarización con los puntos de acceso WiFi cercanos y el compartir sus equipos con sus credenciales de inicio de sesión para una conexión rápida en caso de emergencia.

Tener un teléfono a mano para una conexión de audio de respaldo, incluso si está planeando utilizar el audio de computadora para su presentación. Y si planea utilizar una conexión telefónica para audio, planifique el uso manos

libres y asegúrese de que los teléfonos principales y de respaldo están disponibles.

Página 82: ***“Tenga todos los detalles de conexión (los enlaces, los números de conferencia y las contraseñas) escritos o impresos en papel en su escritorio. De esta manera, si pierde la conectividad a Internet o su equipo deja de funcionar inesperadamente, tendrá toda la información de conexión disponible inmediatamente”.***

Además de la configuración de la tecnología, organice su espacio de trabajo para la máxima comodidad y confort, y para minimizar el riesgo de desastres como el derrame de un vaso de agua. A pesar de la mejor planificación ante contingencias, los problemas pueden ocurrir, por lo que *los Aspectos básicos de capacitación virtual (Virtual Training Basics)* incluyen un capítulo completo sobre la solución de problemas.

Elija la plataforma virtual adecuada

Un profesor o instructor virtual debe conocer la plataforma del aula por dentro y por fuera; algunos profesores dominan más de una plataforma. Tenga en cuenta que la vista en pantalla y las herramientas y opciones disponibles son diferentes para los profesores y participantes. Los profesores deben estar familiarizados con ambos para poder decirle a los participantes dónde encontrar las herramientas que necesitan usar.

Al elegir una plataforma, el profesor debe tener un sólido sentido de los tipos de capacitación que presentará y qué características serán más útiles. Muchas plataformas ofrecen diferentes versiones orientadas a reuniones, capacitación y seminarios web que incluyen diferentes herramientas.

Los profesores también deben tener una idea de qué tecnología es probable que utilicen sus alumnos. La mayoría de las herramientas de aula virtual tienen aplicaciones para teléfonos inteligentes, pero estas tienden a tener características limitadas. Si muchos participantes van a utilizar teléfonos inteligentes, el profesor debe evitar el uso de funciones que no están disponibles en la aplicación. Las características limitadas y el pequeño tamaño de la pantalla hacen que un teléfono inteligente sea una mala opción para facilitar la capacitación virtual.

Profundice en los detalles

Una sección detallada sobre logística de clases virtuales explica varios parámetros y funciones que un profesor debe aprender para dominar realmente una plataforma de clases, tales como:

- Funciones en la plataforma y características, responsabilidades y privilegios de acceso asociados
- Cómo desactivar las cámaras de los alumnos, silenciar el micrófono de todos y activar y desactivar su cámaras y micrófonos
- Opciones para admitir a los participantes (¿los alumnos necesitan una contraseña? ¿El profesor tiene que admitirlos individualmente? ¿Hay códigos de acceso independientes para el profesor y el alumno con diferentes privilegios?)
- Detalles para compartir pantallas, aplicaciones y documentos, así como qué permisos ofrecen concesiones a los participantes (¿pueden editar documentos? ¿Mira cosas en la computadora del profesor **aparte de** la aplicación compartida?)
- ¿Cómo usar la conversación, pizarras, iconos (por ejemplo, mano alzada, disminución del ritmo), herramientas de anotación y dibujo, encuestas, grupos de discusión?

GUÍA DE PLANIFICACIÓN: HABILIDADES DE PRESENTACIÓN

La configuración adecuada de hardware y software es solo la mitad de la batalla. Los profesores también necesitan preparar su material. Y práctica, práctica, práctica.

Página 11: ***“No se trata solo de pasar diapositivas del proyector de la clase a la plataforma virtual, ni de una traducción de actividades o de tiempo. Algunas actividades presenciales simplemente no tienen sentido en línea. Y un minuto de clases no es igual a uno minuto del aula virtual”.***

Domine múltiples tareas

Además del contenido y las actividades de sonidos de capacitación, los profesores virtuales necesitan perfeccionar las habilidades de presentación y multitarea. Durante la capacitación presencial, los alumnos pueden ver lo que está haciendo el profesor. En línea, cuando el profesor traslada

a los alumnos a grupos de discusión o se prepara para compartir su pantalla, puede haber momentos de silencio. Los profesores tienen que dominar estas tareas mientras se comunican simultáneamente con los estudiantes y mantienen su atención. Los profesores solos, aquellos que no tienen un productor para ayudar con tareas técnicas, se enfrentan a más tareas múltiples.

Cuanto mejor conozca su plataforma de aula virtual y su material, más fácil será este tipo de tareas múltiples: Analizar los mensajes de chat mientras se presenta, responder a manos levantadas o plantear preguntas en el momento adecuado pasa a ser algo natural. Un truco es planificar estratégicamente actividades interactivas cortas: Haga una pregunta y brinde a todos 30 segundos para responder en chat; o proporcione acceso a la pizarra y pida a todos que comenten sobre una cita o un concepto que acaba de presentar. Utilice ese tiempo para analizar el chat en busca de preguntas o para preparar una encuesta.

Cree confianza con ensayos generales

La práctica de clases virtuales en voz alta con una audiencia de colegas, familiares o amigos es un paso necesario para prepararse para la clase. Pida comentarios sobre sus habilidades de presentación. ¿Está hablando rápidamente? ¿Su voz es demasiado suave? ¿Respira con demasiada fuerza?

Página 134: ***“[Los profesionales virtuales] deben practicar por sí mismos y con otros. Deben practicar sus habilidades básicas de entrega virtual, simular el entorno de aula en línea y realizar ejercicios para prepararse para cada escenario. También podrían trabajar con un entrenador o coach, que tendrá una perspectiva diferente sobre su rendimiento en el aula”.***

Aumente el compromiso

Los estudiantes no quieren sentarse a una hora de solo charlas. La interactividad es un diferenciador clave que separa la capacitación virtual de los webinarios y webcasts. Los fundamentos de toda enseñanza están vigentes:

- Mantenga el contenido relevante
- Ayude a los alumnos a entender por qué es importante
- Mantenga sus necesidades en primer plano

Más allá de eso, sin embargo, mantener la atención de docenas o cientos de estudiantes invisibles puede resultar abrumador. Recuerde las instrucciones cada cuatro minutos e involucre a los alumnos de forma temprana y frecuente:

- Establezca las expectativas para la interactividad: Involucre a los alumnos en una actividad introductoria mientras esperan a que comience la clase o en los primeros minutos de la clase.
- Siga con las encuestas frecuentes y las preguntas abiertas a las que los alumnos responden en el chat o en la pizarra a lo largo de la sesión.
- Llame a los alumnos por su nombre, ya sea pidiéndoles que respondan a preguntas o comenten sus contribuciones.
- Elabore trabajos y oportunidades para que los alumnos interactúen entre sí; para las clases de varias sesiones. Esto puede ocurrir entre sesiones.

CREE CONFIANZA CON LA PLANIFICACIÓN Y LA PREPARACIÓN

La enseñanza de cualquier clase de aprendizaje electrónico o presencial requiere una amplia preparación y planificación. La capacitación virtual no es diferente. Con su enfoque acerca de las necesidades específicas de los profesores virtuales, *Aspectos básicos de Capacitación Virtual (Virtual Training Basics)* lo guiará a través del proceso. Luego, una vez aclaradas las metas de aprendizaje, averigüe quiénes son sus alumnos, domine su tecnología y plataforma virtual, y ensaye, así estará listo para entrar en esa etapa.

Página 172: ***“Entrar en un aula virtual es como un olor que sale a escena para una obra de Broadway. Los preparativos están listos, los intérpretes están listos y la audiencia espera expectante la apertura del telón. Antes de este momento, ha habido toneladas de planificación y preparación”.***

Gane confianza con planificación, preparación y práctica y, con cada clase con éxito y atractiva, observe cómo crece su confianza.