



LESSONS
LEARNED
LEARNED

Evaluación del Proyecto

& Guía Práctica para el Consejero a distancia



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Guía Práctica por:
Women's Support and Information Center NPO,
Estonia

Consejo editorial:
Anastasiia Turusinova
Hector C. Pagan
Mari Puniste
Nancy Saripapa

Organizaciones Participantes:

Union of Women Associations of Heraklion
Prefecture, Greece
The Queen's University of Belfast, UK
University of Crete, Greece
University of Tartu, Estonia
Frederick University, Cyprus
Northern Ireland Rape Crisis Association, UK
M&M Profuture Training, S.L., Spain
Women Against Violence (WAVE), Ausria

Agreement No: 2017-1-EL01-KA202-036170

Esta publicación ha sido producida con el apoyo financiero del Programa Erasmus + de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de los socios de proyecto Dis.Co y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Comisión Europea.



4	Introducción
7	IO1 – Análisis de Necesidades
12	IO2 – Perfil del Consejero
15	IO3 – Currículo Formativo
18	IO4 – Curso
21	IO5 – Curso on-line
24	IO6 – Aplicación de planificación de seguridad
27	Formaciones Pilotos
34	Guía práctica

Introducción

El proyecto DIS.CO es una asociación estratégica que apoya la innovación en el campo de la educación y la formación profesional, con el objetivo de mejorar las habilidades de los profesionales del asesoramiento a través de la creación de redes y el desarrollo de capacidades sobre el tema de la orientación a distancia, cuando se trabaja con mujeres víctimas de servicios domésticos o violencia sexual o abuso. Su objetivo es crear material y herramientas de capacitación especializados, mejorar las competencias basadas en el trabajo de los profesionales de asesoramiento y facilitar la creación de espacios de trabajo virtuales y formas alternativas de apoyo a las víctimas.

Tradicionalmente, las terapias psicológicas se han llevado a cabo cara a cara, pero en los últimos años han surgido diferentes formas de participar en el contacto terapéutico. Esto incluye sistemas que utilizan comunicación escrita (como correo electrónico o “chat” en línea), junto con sistemas para comunicación de audio (usando, por ejemplo, redes telefónicas públicas) o comunicación audiovisual (videoconferencia). Lo que une a estos tres sistemas es que el terapeuta y el

cliente no están físicamente presentes en el mismo espacio y pueden no estar presentes en el mismo momento.

Existen muchas herramientas de comunicación que se pueden utilizar para el asesoramiento a distancia, como chat en vivo, correo electrónico, llamadas por teléfono móvil, teleconferencia, videoconferencia, Skype y blogs. El asesoramiento a distancia tiene varias ventajas, como son la asequibilidad, el anonimato, la conveniencia y la flexibilidad. Igualmente importante es que ésta proporciona acceso a asesoramiento a personas que de otro modo no podrían obtener ayuda, como aquellas con necesidades especiales, algunas personas discapacitadas, pacientes de bajos ingresos sin medios de transporte, personas con vidas ocupadas o personas aisladas. También es útil en situaciones en las que el cliente necesita de un contacto de seguimiento diario, pero la distancia prohíbe el contacto regular.

Dado que la comunicación en línea es bastante frecuente en nuestra vida cotidiana hoy en día, consideramos que es esencial que las organizaciones de apoyo a las víctimas y los



“Tradicionalmente, las terapias psicológicas se han llevado a cabo cara a cara, pero en los últimos años han surgido diferentes formas de participar en el contacto terapéutico.”

profesionales de asesoramiento que trabajan con mujeres víctimas de violencia o abuso desarrollen competencias de asesoramiento a distancia para proporcionar servicios de apoyo alternativos, accesibles y modernos a los beneficiarios.

El proyecto DISCO propone un enfoque innovador basado en las necesidades tanto de los profesionales de asesoramiento como de las mujeres víctimas de violencia y abuso. En nuestro proyecto, se llevaron a cabo actividades analíticas e intercambios de conocimientos y buenas prácticas entre los socios del proyecto para desarrollar materiales y herramientas de capacitación adecuadas.

A pesar del hecho de que la mayoría de las organizaciones de apoyo a las víctimas realizan asesoramiento a distancia a través de líneas de ayuda, los asesores y voluntarios a menudo no reciben capacitación especializada en ello ya que hay poco material de capacitación disponible sobre el tema. Nuestro proyecto abordó este problema desarrollando el denominado DIS.CO. Material de capacitación y herramientas de aprendizaje a distancia que se han puesto a disposición de los interesados de forma gratuita en la página web del proyecto discoprojectcom.wordpress.com en la Plataforma de resultados del proyecto Erasmus + en línea, en todos los idiomas del proyecto.

Objetivos principales del proyecto:

- Fortalecer la cooperación, los intercambios y la creación de redes entre socios acerca del tema de la orientación a distancia para mujeres víctimas de violencia o abuso;
- Mejorar las habilidades basadas en el trabajo de los consejeros que trabajan con mujeres víctimas de violencia mediante el desarrollo de habilidades de asesoramiento a distancia a través del desarrollo y la prestación de educación y formación profesional;
- Promover prácticas innovadoras en el campo del asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia y explotar el potencial de las TIC mediante el desarrollo / mejora de las habilidades relacionadas con las TIC y la creación de lugares de trabajo virtuales;
- Proporcionar herramientas educativas para así ayudar a los profesionales de asesoramiento a poder proporcionar asesoramiento a distancia a las víctimas de violencia doméstica o sexual;
- Mejorar la capacidad de las organizaciones participantes y otras organizaciones interesadas a través de la producción y difusión de material de capacitación y cursos para personal y voluntarios;
- Ofrecer servicios eficientes de alta calidad para víctimas de violencia o abuso

Este informe, "Lecciones aprendidas", comparte nuestra experiencia de las actividades del proyecto y proporciona una guía práctica que explica cómo los resultados de DIS.CO podrían ser utilizados por otras organizaciones.

101

Análisis de Necesidades

El primer resultado intelectual del proyecto DISCO, IO1 Análisis de Necesidades exploró cuestiones sobre mujeres que han sufrido abuso, incluida la violencia de pareja íntima / violencia doméstica o violencia sexual y analizó sus necesidades en el contexto de la búsqueda en línea de ayuda, describiendo en general su comportamiento. Por otro lado, analizamos sus necesidades en el contexto de la búsqueda de servicios de asesoramiento psicosocial a distancia.

La Universidad de Queens de Belfast (QUB) dirigió la Evaluación de Necesidades con la contribución de otros socios académicos, como fueron, la Universidad de Tartu, la Universidad de Creta, la Universidad de Frederick y los socios proveedores de servicios, NexusNI - Irlanda del Norte, Unión de Organizaciones de Mujeres Asociaciones

de la Prefectura de Heraklion - Grecia, NPO Centro de Información y Apoyo a la Mujer - Estonia.

El resultado de la evaluación de necesidades incluyó una revisión de la literatura y una encuesta. La encuesta cubrió a los cuatro países socios participantes. La muestra final incluyó 266 mujeres de las cuales el cuarenta y ocho por ciento de las mujeres eran de Irlanda del Norte (Reino Unido), 27% de Grecia, 17% de Chipre y 8% de Estonia. Este porcentaje reflejó el número de socios de cada país y el número de usuarios de servicios dentro de cada una de las organizaciones. Los cuestionarios se completaron entre mediados de abril y mediados de junio de 2018. La Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Trabajo Social de la Queen's University Belfast garantizó la aprobación ética.

Las principales preguntas:

1. ¿Las mujeres en relaciones / situaciones abusivas llegan a las organizaciones de apoyo a las víctimas a través de medios en línea (incluidas las líneas de ayuda)? ¿Cuál es la tendencia y qué podemos hacer para facilitar el acceso en línea de las víctimas?
2. ¿Hay alguna diferencia en los tipos alternativos de asesoramiento y ayuda entre diferentes sectores de la población?

-
1. Las mujeres / sobrevivientes de violencia doméstica y abuso sexual usan principalmente accesos en línea para localizar servicios relacionados con su experiencia;
 2. No todas las mujeres buscan en los web consejos en línea. Hay un pequeño grupo de mujeres que declararon que no habían usado internet para buscar ayuda o información sobre el tema discutido. Las razones para la no utilización por grupos de edad, entre aquellos que declararon que no habían buscado en Internet ayuda o información son: (a) El grupo de edad superior a 45 años o más fue el porcentaje más alto en

Resumen de los resultados de la encuesta

relación con las barreras de acceso, y más del 35 % dijo que la razón era no tener acceso a un teléfono inteligente u ordenador, casi el 20% dijo que la razón era porque no sabían cómo usar Internet ,y el 14% era porque no confiaban en usar Internet para este fin. Entre los 18 y 24 años, el porcentaje más alto declaró que les preocupaba quién podía ver su información. Estos resultados sugieren los problemas de seguridad como la preocupación principal para las mujeres sobrevivientes.

3. Las mujeres que declararon que usan Internet para esta razón, usan una variedad de palabras clave cuando buscan consejo, que van desde sustantivos, como "violencia doméstica", "agresión sexual", etc. hasta preguntas como "¿Cómo abandonar al abusador? ", "¿Cómo el abuso puede afectar mi relación? ", "¿A quién recurrir? ", "¿Qué hacer? "" ¿Cómo hacer frente a los síntomas (relacionados con la agresión sexual)?

“Los servicios en línea deben usarse para complementar los servicios presenciales existentes en lugar de reemplazarlos.”

Este se basa en los resultados de la evaluación de necesidades que nos indica que no todas las encuestadas han utilizado Internet (66,7% de los encuestados en Estonia y 22,2% en Grecia) por este motivo. Suponemos que no es un problema de acceso a internet, sino de no usar internet por esta causa, para buscar ayuda.

Las áreas en las que la mayor proporción de

mujeres informan que probablemente usarían Internet son: encontrar líneas de ayuda (55%), para encontrar (66%) y ubicar (64%) recursos / servicios de apoyo y encontrar información sobre sus derechos (58%) Las áreas con el menor interés en el uso de Internet fueron la asesoría en video y los grupos de apoyo en línea con un tercer grupo de que "no es probable", seguido por el asesoramiento de texto con un 29% que informó de un "no es probable".

1. Study on Broad band Coverage in Europe 2018, URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-broad-band-coverage-europe-2018>
2. Why 13% Of Europeans Still Don't Have Internet Access, URL: <https://www.forbes.com/sites/ninaangelovska/2018/11/20/why-13-of-europeans-still-dont-have-internet-access/#7ebae-cb47a80>

Como el asesoramiento a distancia requiere acceso a tecnología en línea, los esfuerzos para aumentar el acceso a Internet han sido muy importantes, como la Agenda Digital de la UE para Europa. Hoy, casi el 99% de los hogares europeos tienen acceso al menos una de las nueve tecnologías de acceso de banda ancha.¹ Sin embargo, según Eurostat, el 13% de los hogares permanecen desconectados. Dos de las razones principales citadas para esto incluyen la falta de habilidades digitales y que el equipo necesario es demasiado caro.² Esto se reflejó en IO1, ya que los participantes que tenían dificultades financieras tenían porcentajes más altos para no usar Internet debido a que no tenían acceso a un teléfono inteligente u ordenador y / o no saber cómo usar internet. Otras razones se pueden vincular directamente con el sentimiento de inseguridad que a menudo conlleva ser víctima de abuso: preocuparse por quién puede ver la información, cómo se usa la información y preocuparse por que la información pueda ser hackeada.

Esta es una de las razones por las que los servicios en línea deberían complementar los servicios existentes en lugar de sustituirlos. Esta recomendación también está respaldada por los datos que presentan la probabilidad de utilizar el soporte en línea por tipo, país y tipo de muestra. Los que tienen dificultades financieras tienen porcentajes más altos que indican que es poco probable que usen asesoramiento por mensaje de texto (58%) que aquellos que acaban de llegar (42%) o que están bien económicamente (45%). Aquellos que están económicamente acomodados tienen porcentajes más altos de probabilidad de usar asesoramiento de texto (42%) en comparación con solo sobrevivir (34%) y tener dificultades financieras (30%). El 70% de las encuestadas con dificultades financieras declaran que es probable que usen Internet para encontrar recursos de apoyo, seguidos de solo (69%) y financieramente bien (65%) de los encuestados. Según estos hallazgos, las mujeres encuestadas tenían más probabilidades de usar internet para localizar servicios de ayuda en lugar de usar los servicios en línea.

3. Para todas las cifras y datos precisos, consulte el informe principal disponible en: https://dis-coprojectcom.files.wordpress.com/2019/08/final_reporto1.pdf

En resumen, los principales problemas enfrentados son las barreras de acceso, especialmente con las encuestadas mayores, que no poseen o no tienen acceso a un teléfono inteligente o un ordenador. Otra razón es no saber cómo usar Internet por este motivo y causa. Con las encuestadas más jóvenes, el problema principal hacía referencia a quién podían ver su información. Sin embargo, todavía hay un porcentaje sustancial que está dispuesto a utilizar los servicios prestados a distancia. El servicio a distancia más utilizado son las Líneas de ayuda.³

La encuesta realizada y la revisión de la literatura brindan una visión general integral de las necesidades de los usuarios potenciales de asesoramiento en línea. Los datos recopilados respaldan la literatura y el informe se puede utilizar como material de capacitación complementaria para todas las partes interesadas en el tema de las herramientas en línea y cómo las víctimas de abuso en diferentes estados socioeconómicos usan o están dispuestas a usar soluciones TIC para obtener ayuda.



Resumen de la revisión de la literatura:

- El contenido de los servicios en línea debe dar cuenta de la multiplicidad de experiencias de las mujeres;
- La tecnología en línea debe usarse para complementar y mejorar, no reemplazar las relaciones terapéuticas;
- Los profesionales deben ser conscientes de cómo garantizar la seguridad de los sobrevivientes y también deben informar a los sobrevivientes en términos de lo que pueden hacer para garantizar su seguridad al usar las TIC;
- Deben usarse medidas de seguridad apropiadas (como botones de salida de emergencia) y todas las preocupaciones de seguridad deben documentarse y abordarse.
- Cualquier material desarrollado debe tener en cuenta que los perpetradores pueden monitorear los movimientos electrónicos de las mujeres y hay que asegurarse de que las mujeres sepan cómo protegerse;
- Cuando se trata de violencia sexual facilitada por la tecnología (TFSV), se requiere una consideración especial por parte de los consejeros de que el contexto tecnológico de proporcionar asesoramiento podría intensificar los recuerdos de las experiencias traumáticas de agresión sexual inducidas por la tecnología;
- Los profesionales que trabajan con sobrevivientes de abuso deben determinar qué tipo de información de identidad requieren de los sobrevivientes buscadores de ayuda en línea antes de iniciar la prestación del servicio, ya que puede ser necesaria la identificación de la información si el profesional necesita responder a una emergencia (es decir, amenaza suicida, daño a otra amenaza o admisión de abuso infantil);
- Los servicios en línea no son apropiados en situaciones de emergencia.



102

Perfil de la/ del terapeuta “adistancia”

El principal objetivo del IO2 puede ser descrito como: “Investigación y análisis para la identificación de las competencias necesarias para el/la consejero/a a distancia y así establecer el perfil de dichos consejeros/as que trabajan con mujeres víctimas de violencia doméstica y abuso sexual”. Frederick University ha coordinado el desarrollo del perfil del consejero/a con la asistencia y contribución de todos los socios.⁴

El informe desarrollado describe las habilidades necesarias para el asesoramiento a distancia, y la brecha de habilidades, necesidades de los consejeros y desafíos. Presenta las competencias que deben desarrollarse y finaliza con el perfil del consejero a distancia basado en el estado actual del arte. Toda la información se basa en la revisión de la literatura.

La recopilación de datos fue rica y fructífera. El estudio logró revelar las competencias necesarias para establecer el perfil de un consejero "a distancia" que trabaja con mujeres víctimas de violencia y abuso doméstico y sexual. Se presenta un breve análisis de cada una de las competencias identificadas en cinco categorías: valores profesionales; rasgos de personalidad; conocimiento subyacente; habilidades básicas y capacitación necesaria.

Valores profesionales

Era evidente que los asesores a distancia (como los asesores cara a cara) deben tener valores profesionales sólidos, para poder ofrecer servicios en línea. Además de los códigos de conducta profesionales (por ejemplo, trabajadores sociales, psicólogos, etc.), se reveló que la mayoría de las organizaciones que ofrecen asesoramiento en línea (OC) no tienen un código ético con respecto a la prestación de asesoramiento a distancia. Este debería ser un punto de partida para futuras intervenciones y / o mejoras en las organizaciones que ofrecen asesoramiento en línea.

Características de personalidad

Las características de la personalidad se consideraron características adicionales que son deseables para un consejero a distancia. Por ejemplo, la capacidad de "distanciarse un poco", "mostrar integridad" y estar "libre de prejuicios" son competencias importantes para un consejero a distancia.

Conocimiento subyacente

Se identificaron tres categorías como especialmente importantes para los consejeros a distancia:

1. conocimiento sobre el grupo particular de clientes,
2. legislación / cuestiones legales, y
3. Conocimiento de TI.

4. El informe creado está disponible en la web del proyecto en cinco idiomas (Inglés, Estonio, Griego, Alemán y Español), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

Por lo tanto, los programas de asesoramiento a distancia deben buscar proporcionar capacitación al personal en cada uno de los puntos anteriores. Se cree que se necesita una mayor exploración para comprender mejor el conocimiento y las competencias.

Habilidades fundamentales

Existe una gran similitud entre las habilidades centrales identificadas en la revisión de la literatura y las declaradas por los participantes del estudio implementado bajo IO2. Sin embargo, es importante resaltar que algunas habilidades fueron reveladas solo por participantes que ya tienen una gran experiencia en el campo como consejeros "a distancia". Éstos incluyen:

1. disposición para responder rápidamente,
2. capacidad de "leer" la situación rápidamente y
3. capacidad de mantenerse enfocado en un tema en lugar de discutir varios temas al mismo tiempo.

Entrenamiento necesario

Además de los temas identificados anteriormente, se reveló que la capacitación en otras áreas debería ser obligatoria para los consejeros a distancia. Se afirmó que la gestión de crisis, el asesoramiento en situaciones de crisis y la capacitación sobre conflictos deberían ser una prioridad para los asesores "a distancia". Además, la necesidad de supervisión de consejeros experimentados se consideró otra necesidad para los consejeros "a distancia".

Uso futuro de los hallazgos de IO2

Los datos presentados bajo IO2 podrían ser valiosos para una variedad de partes interesadas:

1. Organizaciones profesionales con respecto al desarrollo de servicios de asesoramiento,
2. Organizaciones que ofrecen servicios de asesoramiento,
3. Profesionales individuales,
4. Departamentos de recursos humanos y
5. Centros de formación continua.

También fue un aporte importante para desarrollar el plan de estudios de capacitación (IO3).

El material producido en IO2 podría usarse como (1) un punto de partida para profesionales que deseen centrar su práctica en la orientación a distancia, (2) un recurso para capacitar y educar a los orientadores a distancia y (3) una referencia para los orientadores a distancia.

103

Currículum en formación a los asesores a distancia

5. El informe creado está disponible en la web del proyecto en cinco idiomas (Inglés, Estonio, Griego, Alemán y Español), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

Producto intelectual 3 “Plan de estudios de capacitación sobre asesoramiento a distancia” fue desarrollador por la Universidad de Creta. El desarrollo incluyó la adopción de enfoques pedagógicos, la integración de los resultados de IO1 (Evaluación de necesidades) y IO2 (Perfil del consejero a distancia) y la inserción de recursos relevantes. Este es un plan de estudios de capacitación potencial para consejeros a distancia, que trabaja con mujeres víctimas de violencia o abuso doméstico o sexual.⁵ El plan de estudios se centra en el asesoramiento en línea (OC) a través de herramientas móviles, correo electrónico, chat en vivo, videoconferencia / herramientas similares a Skype y teleconferencia, con un enfoque específico en la gestión de crisis a través de líneas de ayuda. El plan de estudios se transformó completamente en el curso en línea que ahora está disponible gratuitamente en nuestro sitio web.

El resultado de IO 3 podría utilizarse en el futuro tanto en contextos de supervisión como educativos. Para ser efectivos, los consejeros que ofrecen sus servicios en un entorno en línea deben poseer ciertas habilidades y valores para este tipo de procedimiento de asesoramiento. Cuando el asesor en línea trabaja con mujeres víctimas de violencia doméstica / sexual, aumenta la necesidad y la importancia de la supervisión especializada. IO3 puede ser adaptado por organizaciones que brindan asesoramiento en línea para capacitar a su personal, para así asegurarse de que tengan las habilidades necesarias para hacerlo de manera efectiva. Los supervisores también pueden usar el manual como base para evaluar el trabajo de los consejeros a distancia. Asimismo puede ser utilizado por organizaciones que realizan capacitación para otras personas que se dedican a la orientación a distancia (por ejemplo, agencias estatales supervisoras).

El currículo de capacitación está estructurado de la siguiente manera:

- 1 Asesoramiento "a distancia" Introducción y fundamentos,** que incluyen una breve historia del asesoramiento en línea (OC), violencia doméstica y OC, beneficios (es decir, accesibilidad, anonimato, conveniencia), deficiencias (por ejemplo, falta de señales no verbales y verbales, problemas de comunicación basados en texto, problemas de comunicación durante emergencias), cultura de Internet.
- 2 Cuestiones éticas, de seguridad y tecnológicas,** incluidas las cuestiones de cifrado, protección, anonimato, confidencialidad y privacidad, cuestiones técnicas, etc.
- 3 Promoción y facilitación de asesoramiento "a distancia",** incluyendo cuestiones sobre qué necesitan saber los beneficiarios, es decir,

las víctimas, y cómo informarles. También aborda cómo el entorno de Internet afecta la facilitación de los servicios de asesoramiento.

- 4 Evaluación de la idoneidad de un beneficiario para el asesoramiento "a distancia",**
incluidos temas como los factores que determinan la capacidad del cliente para beneficiarse del asesoramiento "a distancia", casos en los que OC puede no ser apropiado para las víctimas y preguntas específicas para evaluar la idoneidad del cliente para OC
- 5 Gestión de la relación terapéutica a distancia,**
Reglas y límites, incluye cuestiones sobre los factores facilitadores de la relación terapéutica a distancia (por ejemplo, relación, presencia, apertura, comunicación productiva directa e indirecta, acuerdo mutuo sobre problemas, roles, tareas y objetivos, colaboración). La sección también aborda la gestión de los límites de las relaciones terapéuticas en línea, por ejemplo el cliente puede suponer que la relación con el consejero es menos profesional debido a la inmediatez del contacto, el entorno fuera de la oficina y el horario fuera del horario de atención. Por lo tanto, las horas apropiadas y el contenido, etc., deben discutirse antes.
- 6 Habilidades de comunicación y asesoramiento "a distancia",**
incluidas cuestiones sobre habilidades de escritura (basadas en texto) para herramientas sincrónicas y asincrónicas, evaluación de riesgos y crisis y habilidades de gestión (con un enfoque especial en las líneas de ayuda). También se brindan pautas prácticas para los profesionales que realizan asesoramiento telefónico con mujeres maltratadas y asesoran a mujeres con discapacidades (por ejemplo, utilizando un lenguaje adecuado para describir a la persona y la discapacidad, identificando las barreras personales y sociales que enfrentan las personas con discapacidad, consejos generales de asesoramiento cuando trabajan con personas con discapacidades).
- 7 Cierre del ciclo de asesoramiento,**
que incluye cuestiones sobre los tipos de terminación, habilidades relacionadas con la fase de terminación, participación en las emociones y un modelo para la finalización del tratamiento
- 8 Supervisión científica y evaluación de asesoramiento "a distancia",**
identifica problemas básicos con la supervisión en OC, recomendaciones para profesionales que brindan supervisión en OC, así como recomendaciones básicas para aprendices en OC.

104

**Curso de formación en asesoramiento a distancia -
Estructura & Módulos**

Basado en el plan de estudios del resultado anterior, M&M Profuture Training desarrolló un curso de capacitación. Este cuenta con diferentes módulos con los siguientes métodos de formación: seminarios, reuniones grupales semanales cara a cara (introducción, actividades experimentales, estudios de casos, simulaciones, etc.), combinados con aprendizaje a distancia autodidacta realizado a través de la plataforma de aprendizaje electrónico (MOOC - Curso masivo abierto en línea). El curso ha sido diseñado como un curso de capacitación en profundidad de 4 semanas (2-3 horas por día) para profesionales en el campo de la asesoría.⁶

También se desarrolló una herramienta de evaluación para evaluar la adquisición de conocimiento por parte de los participantes, así como para medir su satisfacción en términos de necesidades y expectativas. Las tareas orientadas a la adquisición de conocimientos se realizan después de cada módulo y al final del curso.

Herramienta de Evaluación:

1. Evaluación de conocimientos de formación previa general (cuestionario en línea)
2. Evaluación continua a través de cuestionarios en línea en MOOC al final de cada módulo (establecer el grado de comprensión de los módulos para poder continuar con el siguiente módulo).
3. Evaluaciones de conocimiento post-formación (cuestionario en línea al final del curso para evaluar la adquisición de conocimientos al finalizar la formación)
4. Evaluación General sobre la Herramienta de formación MOOC (para recibir comentarios sobre los componentes del cursos en línea / Satisfacción de los alumno)
5. Evaluación general de la satisfacción de los participantes (para proporcionar al instructor información sobre su efectividad docente y a los desarrolladores del curso para poder evaluar la efectividad y el impacto del curso en los estudiantes)

Contenidos de aprendizaje

Ocho módulos corresponden a cada uno de los elementos descritos anteriormente en IO3 y que ofrecen diferentes tareas, actividades presenciales, ejercicios y trabajos grupales para complementar la parte teórica de IO3.

6. El curso de capacitación está disponible en el sitio web del proyecto en cinco idiomas (inglés, estonio, griego, español y alemán), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

“El curso ha sido diseñado como un curso de capacitación en profundidad de 4 semanas para profesionales en el campo de la asesoría”



Estructura del curso:

Módulo 1.	Asesoramiento "a distancia" Introducción y fundamentos
Módulo 2.	Cuestiones éticas, de seguridad y tecnológicas
Módulo 3.	Promoción y facilitación de asesoramiento "a distancia"
Módulo 4.	Evaluación de la idoneidad de un beneficiario para el asesoramiento "a distancia"
Módulo 5.	Gestión de la relación terapéutica a distancia: reglas y límites
Módulo 6.	Habilidades de comunicación y asesoramiento "a distancia"
Módulo 7.	Cierre del ciclo de asesoramiento
Módulo 8.	Supervisión científica y evaluación de asesoramiento "a distancia".

Después de los Módulos, el Apéndice del curso, trata sobre la Capacitación de Entrenadores (TOT) con el objetivo de ofrecer el llamado "paquete de capacitación de mayor competencia" para profesionales que ya están en el campo y que desean calificarse aún más en términos formales o capacitación profesional informal continua. El TOT podría servir también a nuevos profesionales o profesionales que no tengan experiencia previa en el campo o que sirvan para ambos propósitos al mismo tiempo. Esta parte del curso describe los tipos de competencias y habilidades en las que se debe trabajar, cómo debe ser el entrenador de un TOT / actuar y cómo planificar la capacitación.

El curso finaliza con una sección dedicada a las preocupaciones de seguridad ya que los profesionales que trabajan con los sobrevivientes deben ser conscientes del potencial de las actividades tecnológicas abusivas y actividades en línea y también deben discutir esto con los sobrevivientes en términos de lo que pueden hacer para garantizar su seguridad.

Cómo se usará en el futuro

El curso de capacitación junto con el Currículo de capacitación (IO3) se puede utilizar para organizar e implementar la capacitación DIS.CO a nivel local. Los usuarios (facilitadores) lo seguirán cuando realicen capacitaciones. Proporciona a los alumnos un método pedagógico basado en el aprendizaje a través de la práctica, mejorando las habilidades profesionales y ampliando las habilidades personales.

Con este sistema, se pueden experimentar situaciones de asesoramiento a distancia simuladas en las que los participantes tendrán que tomar decisiones estratégicas sobre qué acciones tomar cuando apoyen a las víctimas.

Una adición importante al plan de estudios de IO3 es que el curso de capacitación IO4 contiene diferentes herramientas de evaluación que pueden ser utilizadas por instructores y estudiantes para evaluar qué tan bien están obteniendo y reteniendo información.

105

Curso Online

La Universidad de Tartu lideró el desarrollo del curso en línea en IO5 basado en su competencia en la creación de contenido de cursos universitarios en línea. El curso se basó en el plan de estudios de capacitación DISCO (IO3) y el curso de capacitación (IO4) que se desarrollaron en los resultados anteriores del proyecto. Un objetivo importante del curso en línea era crear un conjunto de video lecciones fácilmente accesibles que fuera comprensible tanto para profesionales como para una audiencia más amplia. Creemos que el formato en línea de la capacitación podría hacerlo atractivo para los profesionales que no tienen experiencia en asesoramiento pero que pueden estar interesados en el concepto de asesoramiento a distancia, como administradores, gerentes y formuladores de políticas. Por eso fue crucial asegurarse de que el contenido del curso fuera accesible para un público más amplio.

Al desarrollar el curso en línea, el Currículo de capacitación se simplificó y se visualizó en breves lecciones en video, donde el material se presenta de manera clara utilizando gráficos e imágenes. Los ejercicios y cuestionarios del curso de capacitación se adaptaron para un formato en línea. El curso está completamente traducido a los cinco idiomas asociados: inglés, estonio, alemán, griego y español. Se grabaron video lecciones en todos los idiomas con la ayuda de hablantes nativos. Esto contribuyó a que el curso fuera relevante para los diferentes contextos locales y fuera accesible a estudiantes de diferentes partes de Europa.

El curso consta de ocho módulos, basados en los identificados en el plan de estudios y cada uno tiene un video lección y un breve cuestionario para la autoevaluación individual. El curso también incluye una evaluación de conocimientos previos y una evaluación posterior a la capacitación para evaluar la mejora que el estudiante logró en el proceso de completar el programa en línea.⁷

Las video conferencias están disponibles en la plataforma Panopto. Esta plataforma fue elegida debido a la forma en que se adapta a las necesidades de producción de cursos en línea. Por ejemplo, permite ver no solo a la persona que está dando una conferencia, sino también las diapositivas que

Estructura del curso:

1. Introducción: breve reseña histórica de la orientación a distancia;
2. Cuestiones éticas, de seguridad y tecnológicas asociadas con el asesoramiento en línea;
3. Promoción y facilitación de asesoramiento en línea;
4. Evaluación de la idoneidad del beneficiario.
5. Gestión de la relación terapéutica a distancia: reglas y límites;
6. Habilidades de comunicación y asesoramiento "a distancia";
7. Cierre del ciclo de asesoramiento;
8. Supervisión científica y evaluación de asesoramiento "a distancia".

7. Se puede acceder al curso en la página web del proyecto DISCO a través de URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/online-course/>



se utilizan para ilustrar lo que se dice. Panopto también proporciona una navegación fácil a través del menú con diapositivas, donde puede comenzar a ver la conferencia desde cualquier lugar.

Evaluación del curso en línea

Mientras probaban el curso, los socios crearon un grupo de control de 5 estudiantes que solo realizaron el curso en línea. Esto se hizo para evaluar si el curso en línea puede ser efectivo cuando se toma solo y no junto con una capacitación presencial. Los comentarios que recibimos de los estudiantes indican que el curso en línea no debe considerarse como una herramienta independiente para capacitar a los consejeros. Como se indicó anteriormente, carece deliberadamente de conocimientos prácticos y no cubre específicamente los problemas cotidianos de asesoramiento en línea. La satisfacción general para aquellos que tomaron el curso en línea fue menor que la de aquellos que realizaron capacitación en línea y presencial. Casi todos los estudiantes del grupo de control mencionaron que las actividades y ejercicios cara a cara habrían ayudado en su proceso de aprendizaje.

Por lo tanto, según los resultados de los comentarios, no podemos recomendar el curso en línea como una actividad de aprendizaje independiente que reemplaza completamente la capacitación en persona. Debe tomarse como parte de la capacitación cara a cara para educar a los consejeros sobre la orientación a distancia. Si basa su formación en el Curso de capacitación ofrecido por nuestro proyecto, puede incorporar fácilmente el curso en línea a la capacitación. Simplemente solicite a los participantes que realicen dos módulos del curso en línea de DISCO antes de cada capacitación presencial. Los temas cubiertos en el curso corresponden perfectamente a los del programa del curso de capacitación

Cómo se podría utilizar el curso en línea

De acuerdo con el plan inicial del proyecto, el objetivo principal de este curso en línea es acompañar el programa de capacitación presencial. Por lo tanto, el componente en línea se centra principalmente en aspectos teóricos no aplicados del asesoramiento a distancia. Esto se hizo para que la capacitación presencial tuviera espacio para cubrir todos los detalles prácticos y herramientas que los consejeros podrían utilizar. El curso en línea también podría usarse para presentar el tema a los profesionales que no son asesores y que pueden estar interesados en el tema, como los administradores o los formuladores de políticas. Sin embargo, por ejemplo, los módulos 5 y 6 brindan algunos consejos prácticos en la comunicación con el cliente dependiendo de la situación.



106

Aplicación de planificación de seguridad

El Producto Intelectual 6 fue desarrollado por la Unión de Asociaciones de Mujeres de la Prefectura de Heraklion e implica el diseño y desarrollo de una aplicación de planificación de seguridad en línea para guiar a los profesionales de asesoramiento a distancia en el desarrollo de un plan de seguridad para víctimas / pacientes y monitorear su progreso.⁸ El diseño del contenido de la aplicación de planificación de seguridad se basó en las experiencias de los socios, especialmente UWAH, NEXUS y WSIC con el proceso de planificación de seguridad.

Como parte de un servicio completo e integrado, el psicólogo / profesional de asesoramiento debe estar plenamente consciente y preparado para todos los peligros posibles que pueda encontrar cada caso, de modo que el profesional informe al cliente y actúe de manera adecuada.

Según la experiencia profesional con víctimas de abuso, se reconoció la importancia de la acción inmediata cuando una mujer (y posiblemente sus hijos) están en grave peligro. Deben estar bien preparados, informados y equipados con lo esencial (es decir, identificación / pasaporte, dinero, llaves, medicamentos) en todo momento. El peligro que existe cuando se vive con un perpetrador es grande y constante. Teniendo esto en cuenta, además de las diferentes formas de abuso y violencia doméstica que las mujeres pueden experimentar, los planes de seguridad deben cubrir todos los peligros contra los que deben protegerse (y / o proteger a sus hijos).

Cuando se abusa de una mujer y se amenaza su propia seguridad, esta debe ser cuidadosa y estar preparada para todos los entornos y entornos diferentes. Por lo tanto, los planes de seguridad deben incluir información sobre sus hogares, entornos de trabajo e incluso cuando caminan o conducen al trabajo.

Los niños tienen un enfoque especial en nuestro plan de seguridad para garantizar su bienestar y un escape seguro junto con sus madres. Los niños deben ser informados de los peligros para que demuestren comprensión y cooperen.

La evolución de la tecnología plantea preguntas sobre la aparición de nuevas formas de violencia doméstica, con métodos digitales o electrónicos. También se consideran los problemas relacionados con la mayoría de los abusos tecnológicos (es decir, dispositivos de piratería / detección de errores, cámaras espía, rastreo de GPS) para superar la mayoría de los peligros posibles.

Una mujer en pánico es incapaz de pensar y ver con claridad, y por lo tanto, sus decisiones se toman apresuradamente y sin experiencia. El propósito de todos los planes de seguridad es preparar a las mujeres para la mayoría de los posibles resultados y situaciones que puedan encontrar durante su procedimiento de escape con un punto de vista experimentado. Necesitan saber de antemano qué buscar, qué evitar y cómo mantenerse a sí mismos y / o a sus hijos a salvo en situaciones que amenazan la vida.

8. La aplicación está disponible en el sitio web del proyecto en todos los idiomas de los socios del proyecto (inglés, estonio, griego, alemán y español)
URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/online-safety-planning-application/>

Aspectos tecnológicos de los planes de seguridad

La aplicación de planificación de seguridad tiene como objetivo guiar a los profesionales de asesoramiento a distancia en el diseño y monitoreo de planes de seguridad personalizados para víctimas / clientes.

En la aplicación, se pueden crear planes de seguridad personalizados utilizando un rico conjunto de material de contenido pre-organizado y aprobado, es decir, plantillas de contenido. Una plantilla de contenido de planificación de seguridad se clasifica en secciones o pasos temáticos (por ejemplo, seguridad durante un incidente violento, seguridad al prepararse para partir, seguridad con un orden de protección, etc.). Cada sección tiene: (a) un título indicativo, (b) texto introductorio para orientación general y (c) un conjunto de declaraciones de orientación específicas o acciones recomendadas que son aplicables a la categoría temática que define la sección. Además, la aplicación tiene soporte multilingüe para todos los idiomas del proyecto, por lo que un elemento de un plan puede traducirse durante su composición o después de que se complete. Además, las Plantillas de Contenido de Planificación de Seguridad pueden ser creadas, organizadas, revisadas, traducidas y eliminadas solo por usuarios autorizados que tengan el privilegio del sistema de Administración de Contenido.

Los profesionales de asesoramiento autorizados, que utilizan las plantillas de contenido de planificación de seguridad pre-organizadas, pueden crear planes de seguridad personalizados para sus clientes. La personalización se logra permitiendo a los profesionales de asesoramiento: (a) elegir el idioma preferido de su cliente, (b) elegir solo Secciones o Pasos que sean aplicables al caso, (c) para cada Sección o Paso elegido, solo declaraciones relacionadas y las acciones recomendadas que son aplicables al caso pueden seleccionarse en un plan específico. De esa manera, cada plan de seguridad es único y se asigna a una sola víctima / cliente.

Tan pronto como un profesional de consejería crea un Plan de seguridad, la víctima / cliente asignada tiene acceso para verlo en línea, utilizando la Aplicación de planificación de seguridad ingresando su identificador único de cliente. El cliente puede ver todas las secciones, declaraciones y acciones recomendadas que el consejero eligió para su caso, así como la fecha y hora en que se creó el plan. Además, el cliente tiene la opción de imprimir el informe de seguridad, para que pueda mantenerlo seguro fuera de línea, llenando los campos de entrada designados con la información apropiada aplicable a su caso.

Como precaución de seguridad, tanto el proceso propuesto como todos los aspectos de la Aplicación de Planificación de Seguridad están diseñados para evitar el almacenamiento de cualquier tipo de información personal de las víctimas.

En resumen, la aplicación de planificación de seguridad es una herramienta valiosa para que los profesionales la utilicen cuando realicen asesoramiento en línea. Proporciona una forma segura para que las víctimas accedan a la información necesaria para protegerse y proteger a sus seres queridos.

Formaciones Pilotos

Para evaluar los resultados de capacitación del proyecto, se realizaron formaciones piloto locales. El objetivo era formar al menos a 100 estudiantes en total, por ejemplo, científicos sociales, psicólogos y consejeros participarían en los entrenamientos piloto locales (seminarios locales). UWAH, WSIC, Nexus y FU seleccionaron a 25 personas para participar en las formaciones. Al seleccionar a los participantes, los socios practicaron los principios de igualdad de oportunidades e igualdad de género, teniendo en cuenta sus antecedentes y experiencia en asesoramiento, violencia doméstica y sexual y abuso. Todos los participantes participaron en la retroalimentación, evaluación y recomendaciones sobre el material de capacitación y el piloto. La retroalimentación de los entrenamientos piloto se utilizaría para actualizar el material antes de la finalización y el lanzamiento.

Las formaciones combinaron talleres presenciales semanales y aprendizaje a su propio ritmo a través del curso en línea durante cuatro semanas. Utilizando la plataforma en línea, todos los participantes pudieron evaluar sus conocimientos adquiridos a través de pruebas, evaluar el curso y dar su opinión. También se recopiló y evaluó a los facilitadores de capacitación en forma de comentarios para mejorar la plataforma de aprendizaje.

Uno de los problemas que enfrentaron la mayoría de los facilitadores fue el uso de formularios de evaluaciones en línea. Nuestra experiencia demostró que podría



ser más efectivo recopilar los comentarios de los participantes una vez que finalice la capacitación mediante impresiones en papel. En nuestro caso, se les pidió a los participantes que completaran el cuestionario en línea desde su casa después del final de las actividades cara a cara. Muchos de ellos eran reacios a volver a realizar los comentarios una vez que habían terminado el proceso de aprendizaje y habían recibido sus certificados. Esto afectó negativamente la calidad de los datos de retroalimentación con los que tuvimos que trabajar, ya que solo 71 personas de un total de 111 (63.9%) habían completado el formulario. Por lo tanto, como recomendación general, se recomienda preparar formularios de evaluaciones en papel. TLa evaluación DISCO post-formación podría usarse como ejemplo y adaptarse a las necesidades de la formación propia.⁹ A continuación puede encontrar información general sobre los antecedentes de los participantes e información más detallada sobre las sesiones de capacitación en los países socios del proyecto.

9. Available via URL: <https://forms.gle/7pdkTEbZX7bJJYiw8>



En Grecia y Chipre

En Heraklion, Creta, las capacitaciones se llevaron a cabo entre el 21 de junio y el 12 de julio de 2019. Para inscribir a los participantes, se utilizaron diferentes canales de difusión. Por ejemplo, los facilitadores publicaron la invitación a la capacitación en periódicos locales durante varios días. La invitación explicaba el propósito de la capacitación, los campos que debían cubrirse y el tipo de profesionales para los que estaba destinada. También utilizaron la red de profesionales en Heraklion: la invitación se envió a su lista de correo que incluía organizaciones de servicios sociales y otros centros de consulta y se pusieron en contacto con institutos académicos con estudiantes de asistencia social y los invitaron a la capacitación en línea.

Por otro lado, la información sobre la capacitación también se publicó en la página oficial de Facebook de UWAH y fue compartida por el personal de la organización en sus perfiles personales de Facebook.

Relativamente pronto, el número de solicitudes excedió el mínimo requerido, por lo que la capacitación se proporcionó a 30 personas. Cinco personas adicionales interesadas en la capacitación fueron invitadas a completar la capacitación en línea y formar el grupo de control. Desafortunadamente, dos de los aprendices en línea abandonaron durante el curso, por lo que solo 3 completaron los formularios de evaluación posteriores a la capacitación.

En Nicosia, Chipre, la capacitación se llevó a cabo entre el 19 de junio y el 15 de julio de 2019. Para la preparación para la capacitación, los organizadores de la Universidad de Frederick enviaron una invitación a su lista de correo. Esta incluía grupos profesionales, servicios sociales y otros centros de consulta en Chipre. En la Universidad de Frederick también tienen una lista extendida de profesionales de trabajo social que solían ser estudiantes de posgrado o menores. A su vez,

la llamada para la capacitación también se remitió a esta red.

Además, la invitación se colocó en la página de Facebook de la Universidad, y se hicieron reposiciones en los perfiles personales de Facebook del personal para llegar al número requerido de participantes. En total, 25 personas participaron en la capacitación y otras seis personas formaron el grupo de control, haciendo solo la parte en línea.

Según los datos del formulario de registro, la mayoría de los asistentes eran trabajadores sociales (53%) y psicólogos (31%) de los servicios sociales y de la práctica privada. La mayoría de los participantes habían escuchado sobre la orientación a distancia

antes de la capacitación, pero no tenían una idea clara de cómo usarla (57%).

La mayoría de los participantes (90,2%) nunca habían sido formados previamente en distancia o sobre

el asesoramiento en línea. La audiencia era mayoritariamente femenina (84%) y tenía menos de dos años de experiencia en la profesión (56%).

Las formaciones fueron exitosas según los profesionales que asistieron, a causa de su forma práctica. El juego de roles, las actividades cara a cara y todas las demás actividades que se utilizaron mantuvieron a los consejeros motivados e interesados durante toda la capacitación. De acuerdo con los datos de retroalimentación, los temas más perspicaces se referían a las herramientas de cifrado; evaluar la idoneidad de los clientes para el asesoramiento a distancia; y

cómo supervisar y finalizar eficazmente el proceso de asesoramiento. Los participantes compartieron la opinión común de que se sorprendieron positivamente de los métodos de capacitación utilizados, ya que eran diferentes a otras conferencias a las que habían asistido. Algunas sugerencias para mejorar la plataforma en línea, incluyeron una mejor sincronización del audio con las diapositivas mostradas. Además, se encontraron algunas dificultades durante el procesamiento de los resultados de los cuestionarios en la plataforma (es decir, cada vez que un participante visitaba la plataforma desde una computadora diferente para ver los módulos y sus cuestionarios, tenía que registrarse desde el principio, lo que provocó tener una gran cantidad de registros

“Los participantes compartieron la opinión común de que se sorprendieron positivamente de los métodos de capacitación utilizados, ya que eran diferentes a otras conferencias a las que habían asistido.”

en comparación con el número de participantes que completaron la capacitación y los cuestionarios).

Finalmente, el propósito de la formación se logró en general debido al componente

presencial de la capacitación y las actividades interactivas de aprendizaje. El componente presencial es parte integral del curso en línea. Esta es la razón por la cual el grupo de control que realizó solo el curso en línea estaba menos satisfecho. En general, los facilitadores y los participantes expresaron su satisfacción con la capacitación. La mayoría de los participantes estaban en general satisfechos (de acuerdo o totalmente de acuerdo) con la actividad de aprendizaje (en persona + en línea 100% / solo en línea 80%), con el profesor / instructores (100% / 80%), con el entorno de capacitación y con los cuestionarios después de cada Módulo (100% / 80%).

En Estonia

Las capacitaciones piloto se llevaron a cabo en Tallin, en agosto de 2019. Antes de la capacitación, se creó un evento de Facebook, incluyendo un anuncio pagado del evento de Facebook, y se compartió entre las partes interesadas relevantes, estableciéndose un cuestionario de registro. También se enviaron invitaciones a diferentes agencias que se ocupan del asesoramiento en Estonia por correo electrónico y se contactaron directamente por teléfono, al igual que con los socios anteriores y actuales del Centro de Información y Apoyo para Mujeres. La divulgación también se realizó a través de la Junta de Seguridad Social de Estonia, que distribuyó información sobre la capacitación entre sus círculos. Se inscribieron 16 personas para el curso, 13 lo terminaron y 2 personas ejecutaron el curso en línea solamente. Una razón importante para la participación relativamente baja fue que durante el verano en Estonia es bastante difícil lograr que las personas participen en diferentes formaciones, ya que es la temporada de vacaciones.

La mayoría de los participantes en la capacitación provenían de líneas de ayuda / centros de mujeres y servicios de apoyo a las víctimas. Muchos 5-9 (22,2%) y más de 10 años (38,9%) tenían experiencia en el trabajo en su profesión. El 89,9% de los participantes

no habían recibido formación sobre asesoramiento en línea antes, pero el 50% de los asistentes afirmaron que podían explicar qué es el asesoramiento en línea y cómo funciona, y lo habían utilizado previamente. Esto indica que en Estonia muchos profesionales utilizan la asesoría en línea sin recibir capacitación relevante sobre el tema.

En general, los comentarios de los participantes fueron positivos. En una escala del 1 al 10, el 100% respondió 8, 9 o 10 al calificar la experiencia de aprendizaje general y el 100% estuvo de acuerdo en que obtuvieron información útil sobre los beneficios y desafíos de trabajar a distancia con mujeres víctimas de abuso.

El curso se organizó de manera en que había 3 profesores diferentes para 4 días de formación. Como los profesores eran diferentes, a los estudiantes les gustó la variedad de experiencia que estos proporcionaron. A los participantes les hubiera gustado tener ejemplos más prácticos de la vida / experiencias y sugirieron que en lugar de reunirse una vez a la semana durante cuatro semanas, sería mejor tener las sesiones presenciales con más frecuencia. Por ejemplo, 4 sesiones de medio día presenciales en el transcurso de dos semanas.

En Irlanda del Norte

La capacitación tuvo lugar en Belfast del 20 de julio al 15 de agosto y contó con 20 participantes. Además, cinco personas realizaron solo el componente en línea y formaron un grupo de control. Para comunicarse con los posibles participantes, el organizador envió un correo electrónico a su propio personal y otros profesionales de asesoramiento y personas que trabajan en la línea de ayuda y los invitó a participar. La respuesta fue muy buena ya que los profesionales de asesoramiento en Irlanda del Norte están interesados en participar en el asesoramiento a distancia, pues este es el camino a seguir, especialmente en el trabajo con la generación más joven.

La mayoría de los asistentes provenían de un centro de asesoramiento, siendo principalmente consejeros y psicólogos. La mayoría tenían 5-9 (44%) y más de 10 años (47%) de experiencia en el trabajo en el desarrollo de su profesión. El 82% de los participantes se encuentran víctimas de violencia en su trabajo diario "a menudo" o "muy a menudo" y casi dos tercios de los participantes tenían algunas ideas sobre qué es la orientación a distancia, pero no sabían cuándo o cómo usarla. Todos los participantes consideran el asesoramiento a distancia "importante" o "muy importante" y el nivel de prioridad de su uso es "medio" o alto".

El curso planteó muchas preguntas prácticas, especialmente sobre qué hacer con las notas, de quién es la responsabilidad de destruirlas, cuánto tiempo se guardan, etc. Además, las preguntas sobre las responsabilidades legales y la legislación sobre el trabajo en línea fueron muy evidentes. En términos del feedback del curso, los comentarios sugirieron planificar



Comparación de aprendices en Grecia, Chipre, Estonia e Irlanda del Norte

	Grecia+Chipre	Estonia	Irlanda del Norte
Trabajadores Sociales	53%	5%	6,4%
Psicólogos	31%	14%	19%
1º vez formados	90%	90%	87%
Femenino	84%	100%	89%
# Años de experiencia			
0-2	56%	24%	9%
2-4	13%	14%	6%
5-9	13%	19%	40%
10+	18%	43%	45%

más tiempo para poder implementarlo y abordar preguntas legales y de legislación relevante e integrar el uso de Skype u otros medios en línea al curso.

Las sugerencias de los participantes fueron que el curso en línea debe incluir elementos prácticos para que los consejeros puedan cimentar sus conocimientos de una manera práctica (por ejemplo, tener plantillas de correos electrónicos para que los consejeros respondan y trabajen en parejas para practicar la orientación sincrónica)

En general, el curso hizo que los estudiantes y los consejeros pensarán realmente en hacer

asesoramiento en línea. Dio una oportunidad como equipo para que los organizadores consideraran los aspectos positivos y negativos de hacer trabajo de asesoramiento en línea. Pensó mucho y ahora, como organización, buscarán fondos para hacer este trabajo. Los consejeros están interesados en involucrarse en esto.

Para resumir las capacitaciones piloto, el plan de estudios desarrollado y el contenido del curso en línea brindaron una visión integral del asesoramiento a distancia. Cubre todos los conceptos básicos necesarios y es un buen punto de partida para familiarizarse con el tema

Guía práctica

Tradicionalmente, las terapias psicológicas se han realizado cara a cara, con inmediatez tanto en términos de capacidad de respuesta como de presencia física. En los últimos años han surgido diferentes formas de participar en el contacto terapéutico, en parte a causa del rápido desarrollo de tecnologías de comunicación con las que la población en general está familiarizada y cómoda. Esto incluye sistemas para comunicación escrita (como correo electrónico o “chat” en línea), junto con sistemas para comunicación de audio (utilizando redes telefónicas públicas o telefonía basada en Internet) o para comunicación audiovisual (videoconferencia). Estos brindan la oportunidad de comunicación sincrónica (donde la respuesta de cada persona se responde de inmediato) o de comunicación asincrónica (por ejemplo, intercambios por correo electrónico, donde hay un retraso entre enviar un mensaje y recibir una respuesta). Algunas de estas tecnologías operan a través de Internet, otras no. Lo que los une a todos es que el terapeuta y el cliente no están físicamente presentes en el mismo espacio y pueden no estar presentes en el mismo momento.

Como la comunicación en línea prevalece en nuestra vida diaria hoy en día; consideramos esencial que las organizaciones de apoyo a las víctimas y los profesionales de asesoramiento que trabajan con mujeres víctimas de violencia o abuso desarrollen competencias de asesoramiento a distancia (Caad) para proporcionar servicios de apoyo alternativos, accesibles y modernos a los beneficiarios.

En el proyecto DIS.CO, las actividades analíticas, los intercambios de conocimientos y las buenas prácticas entre los socios del proyecto se llevaron a cabo para desarrollar materiales y herramientas de capacitación adecuados. Estas actividades tenían como objetivo investigar las necesidades de los destinatarios de los

servicios de apoyo, es decir, las mujeres que son víctimas de violencia o abuso, así como las necesidades de los proveedores de servicios de apoyo a las víctimas, es decir, los profesionales de asesoramiento. DISCO abordó la necesidad de desarrollar y difundir un material integral (un plan de estudios y un curso) sobre CaaD, centrándose en los profesionales de asesoramiento que trabajan con mujeres víctimas de violencia o abuso doméstico o sexual. A pesar de que la mayoría de las organizaciones de apoyo a las víctimas realizan asesoramiento a distancia a través de teleconferencias (líneas de ayuda) u otros medios; los asesores y voluntarios no recibieron capacitación especializada en CaaD como material de capacitación que cumpla con los principios de ECVET y que fuera de acceso abierto. El material de capacitación DIS.CO y las herramientas de aprendizaje a distancia ahora están disponibles de forma gratuita, en línea y en todos los idiomas del proyecto (inglés, español, alemán, griego y estonio). Más específicamente, se investigaron las necesidades de los proveedores y de los destinatarios de los servicios de asesoramiento para producir un amplio material educativo y un curso en línea (e-learning), así como una aplicación de planificación de seguridad para guiar y facilitar su labor a los profesionales de asesoramiento.

Además, el proyecto es complementario a las actividades principales de investigación y enseñanza de los departamentos de las instituciones de educación superior participantes (es decir, asesoramiento, apoyo a las víctimas); así como para la preparación de los estudiantes con respecto a los servicios de asesoramiento. Es igualmente complementario al trabajo de las Organizaciones de la Sociedad Civil que brindan servicios de asesoramiento a mujeres víctimas de violencia o abuso y desean mejorar su capacidad y ampliar sus servicios.

Recomendaciones Prácticas:

- Los servicios de asesoramiento en línea deben utilizarse para complementar los servicios presenciales existentes en lugar de reemplazarlos;
- Los sobrevivientes de violencia que no pueden pagar la tecnología en línea (por cualquier medio) no pueden beneficiarse de la provisión de asesoramiento a distancia;
- Los servicios en línea no son apropiados en situaciones de emergencia;
- Los profesionales participantes deben ser conscientes de cómo garantizar la seguridad de los sobrevivientes y también deben informar a los sobrevivientes en términos de lo que pueden hacer para garantizar su seguridad al usar las TIC;
- Los profesionales que trabajan con sobrevivientes de abuso deberán determinar qué tipo de información de identidad requieren de los sobrevivientes que buscan la ayuda en línea antes de participar en la prestación del servicio, ya que puede ser necesaria la identificación de la información si el profesional necesita responder a una emergencia (es decir, suicida amenaza, daño a otra amenaza o admisión de abuso infantil);
- Los consejeros necesitan conocimientos actualizados y capacitación adicional sobre su comprensión con respecto al grupo particular de clientes, legislación / asuntos legales y conocimiento de TI;



-
- Las características integrales de un consejero a distancia son la capacidad de "distanciarse un poco", "mostrar integridad" y estar "libre de prejuicios";
 - Las habilidades básicas de un consejero a distancia son la preparación para responder rápidamente, la capacidad de "leer" la situación rápidamente y mantenerse enfocado en un tema en lugar de discutir varios temas de una vez;
 - La capacitación de los asesores en línea debe incluir información sobre los problemas especiales involucrados en la OC y una estrecha supervisión mientras aprende las habilidades necesarias;
 - La aplicación de planificación de seguridad guiará y permitirá a los profesionales de asesoramiento que trabajan a distancia proponer y diseñar un plan de seguridad para las víctimas / clientes y monitorear su progreso;
 - El material de capacitación y el curso en línea se complementan y se implementan mejor juntos;
 - Para recopilar comentarios, se deben proporcionar impresiones;
 - Las herramientas de capacitación y la aplicación de Planificación de seguridad pueden ayudar a los profesionales de la orientación, como a los trabajadores sociales o psicólogos que trabajan con víctimas de violencia doméstica, a servir mejor a los clientes existentes y llegar a otros nuevos;
 - El material de capacitación, el curso electrónico y la aplicación de planificación de seguridad están disponibles de forma gratuita en línea <https://discoprojectcom.wordpress.com/>.



