

# ¿Siempre bien conectados? Potencialidades y límites de la transformación digital en el trabajo con jóvenes europeos

*Kerstin Guhlemann, Christine Best y Sonja Kirschall*

The paper was developed in 2023 during the Erasmus+ project "ViSAS – Virtual Social Art Stage".

Website of the project: <https://visas.projektfabrik.org>

The paper is licensed under CC BY 4.0. A copy of this license is available under  
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



## **Disclaimer**

This project was funded with the support of the European Commission. The authors of this manual are solely responsible for this product and the European Commission declines any responsibility for the use that will be made of the information contained therein.

# ¿Siempre bien conectados? Potencialidades y límites de la transformación digital en el trabajo con jóvenes europeos

*Kerstin Guhleemann, Christine Best y Sonja Kirschall*

## Resumen

*Las restricciones provocadas por la pandemia del Covid 19 también han dado lugar a un impulso en la digitalización del trabajo con jóvenes, que marcará su desarrollo futuro. El artículo plantea la cuestión de cómo la transformación digital del trabajo social dirigido a los jóvenes puede tener éxito utilizando los recursos potenciales existentes. La base de las consideraciones es el desarrollo de una plataforma digital dirigida a los jóvenes en el marco del proyecto Erasmus+ ViSAS. Los resultados muestran que no todos los factores de éxito del trabajo clásico realizado con jóvenes pueden transferirse al 100% y que es necesario adaptarlos a las condiciones especiales del espacio digital.*

## Palabras clave

Trabajo social con jóvenes, transformación digital, igualdad de oportunidades, medios sociales

## Introducción

Bajo la influencia de la pandemia del Covid 19, personas de todo el mundo experimentaron considerables restricciones en sus propios espacios de movimiento y contacto. Los jóvenes fueron especialmente afectados por los cierres y las cuarentenas, para ellos la formación de identidad a través del intercambio social es especialmente relevante en el proceso de desarrollo de su propia personalidad. Por un lado, este grupo tuvo que aceptar una pérdida de contacto con los grupos sociales de referencia debido a los cierres prolongados de escuelas y universidades; por otro, también se perdieron la mayoría de las actividades de ocio y hubo restricciones en el intercambio personal con amigos y conocidos, así como también fue mucho más difícil establecer nuevos contactos sociales. Los jóvenes desfavorecidos experimentaron las restricciones asociadas a la pandemia del Covid19 como especialmente estresantes (Calmbach et al. 2020, citado en Sturzenhecker et al. 2021, p. 2003), ya que les preocupaba no poder seguir manteniendo sus amistades de una forma adecuada, sólo tenían un contacto limitado o exclusivamente digital con sus compañeros y temían el aislamiento social (Neumann 2020, citado en Sturzenhecker et al. 2021, p. 2003). Los jóvenes a los que normalmente les resulta bastante difícil formar y mantener relaciones sociales de apoyo y reparadoras fueron el objetivo de los servicios sociales que trabajan con jóvenes, pero estos también estaban en barbecho (ibíd.). A pesar de que tanto los servicios de asistencia en las residencias sociales, como los grupos de vida asistida para jóvenes permanecieron activos durante los cierres, los lugares de encuentro clásicos del espacio social desaparecieron, así como las instalaciones juveniles (culturales), el club deportivo local y los clubes de chicos y chicas (ibíd.). Al mismo tiempo, los formatos de enseñanza y aprendizaje de las escuelas y universidades se digitalizaron y, finalmente, incluso la atención individual de los

trabajadores sociales escolares se trasladó al espacio digital (Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg 2021). En el periodo pospandémico, la digitalización de las ofertas de enseñanza ha vuelto a invertirse en gran medida, pero la digitalización de la vida cotidiana y las ofertas de ocio ha prevalecido en algunas partes. Aprovechar las potencialidades de la digitalización que se hicieron patentes durante la pandemia debería ser el objetivo de los esfuerzos en todos los ámbitos de la sociedad y, por tanto, también en el ámbito del trabajo con los jóvenes.

Por lo tanto, este artículo explora la cuestión de cómo puede tener éxito una transformación digital del trabajo enfocado a los jóvenes. El objetivo es mostrar en qué condiciones es posible, qué aspectos del trabajo clásico con jóvenes pueden transferirse, qué potencial ofrece la digitalización en este ámbito y con qué límites puede toparse este proceso de transformación.

La base de las reflexiones es el trabajo realizado a lo largo de dos años dentro del proyecto Erasmus+ "ViSAS - Virtual Social Art Stage", cuyo objetivo era desarrollar una plataforma digital que ayudase a realizar un trabajo con los jóvenes del entorno europeo desde una perspectiva artística. La idea del proyecto nació en medio del segundo gran confinamiento de la pandemia del C6vid 19, a finales de 2020, cuando los siete socios europeos que participaban en el proyecto se vieron significativamente limitados en su trabajo con los jóvenes, buscaron soluciones y finalmente las encontraron en el espacio digital. Dado que el trabajo de los socios del proyecto se basa en el principio educativo del "arte social" (cf. Best y Guhlemann 2021; this. 2020), la soluci6n digital tambi6n se desarroll6 bas6ndose en los principios del arte social: La soluci6n deba ser holística, de f6cil acceso y en red, adem6s de ofrecer espacio para el propio desarrollo (artístico). Por último, a partir de abril de 2021, se desarroll6 una plataforma digital que se prob6 de forma participativa con el grupo destinatario durante un periodo de dos años y que est6 orientada a utilizarse como una herramienta de trabajo social para trabajar con los jóvenes.

## El trabajo con los jóvenes en el camino hacia la transformaci6n digital

Para discutir sobre la digitalizaci6n en el trabajo enfocado a los jóvenes, es importante recordar sus principios y objetivos b6sicos. Desde sus inicios, la funci6n central ha sido crear un espacio de encuentro para promover el desarrollo personal a trav6s del intercambio mutuo, las actividades de ocio conjuntas y los proyectos. La idea de compensar la desigualdad de oportunidades y los d6ficits de la oferta familiar e institucional es lo que se persigue indirectamente en el trabajo con los jóvenes. En contraste con el enfoque explícitamente orientado a la resoluci6n de problemas que ofrece la asistencia social a los jóvenes y que tiene una funci6n de intervenci6n en situaciones de crisis, el trabajo con jóvenes es un servicio fundamentalmente abierto, orientado a la autocapacitaci6n y el empoderamiento con una funci6n lúdica, social y educativa (Rose 2006, p. 174, 176). Siguiendo a

Cohen, March y Olsen (1976), Sturzenhecker (2006, p. 182) describe el trabajo social con los jóvenes como una "pädagogisch organisierte Anarchie [anarquía pedagógicamente organizada]". Bajo este constructo se combinan las siguientes características: a) preferencias poco claras, b) tecnología poco clara y c) participación fluctuante (ibid., p. 182f). Esto plantea exigencias a los actores que realizan el trabajo con los jóvenes, porque tienen que crear una oferta atractiva y sostenible dentro de este marco, pero también a los participantes, a quienes este entorno exige, entre otras cosas, cierta flexibilidad, autointegración, orientación constante, así como tolerancia a la diferencia y a la incertidumbre (ibid., p. 184). Las posibles barreras de acceso que esto crea deben eliminarse mediante la acción profesional para que los requisitos se hagan efectivos como potencial educativo.

Lo que caracteriza este caso es su apertura y el carácter voluntario de su oferta: inicialmente no hay límites ni en lo que respecta a los grupos destinatarios ni a la oferta. Sin embargo, el objetivo de llegar al grupo destinatario, en combinación con el carácter voluntario de la participación, conduce a una discursividad entre facilitadores y participantes, ya que las ofertas que no resultan atractivas para el grupo destinatario no encuentran eco. Así pues, las ofertas exitosas surgen de la "Fehlen formaler Machtmittel [ausencia de medios formales de poder]" (ibid., p. 181) en la intersección de los objetivos pedagógicos y las preferencias del grupo destinatario y, por tanto, permiten procesos de autodesarrollo. Según Scherr et al. (2004, citado en Sturzenhecker 2006, p. 191), estos potenciales de desarrollo y aprendizaje del trabajo desde una perspectiva abierta surgen del encuentro entre jóvenes sociodemográfica y culturalmente heterogéneos, de los conflictos que surgen, del compromiso conjunto hacia el proyecto y de la asunción de responsabilidades. El elemento esencial del trabajo social realizado es la apertura que se ha llevado a cabo en los centros juveniles, así como en otros lugares de encuentro, que tiene como objetivo proporcionar a los jóvenes su propio lugar de reunión, pero al mismo tiempo que estos encuentros estén apoyados por personal pedagógico especializado. En este contexto, los códigos culturales, los rituales y el espacio de valores y normas de los jóvenes son primordiales, y los monitores juveniles están llamados a integrarse y adaptarse, a dejarse excluir si es necesario y a llevar a cabo un trabajo sensible de relación y regulación (Rose 2006, p. 169).

Para ello es fundamental la flexibilidad de los animadores juveniles, así como también se les exige voluntad para adaptarse al cambiante mundo de los jóvenes (Sturzenhecker 2006, p. 188). Dado que una gran parte de la vida social de los jóvenes tiene lugar digitalmente, la digitalización del trabajo social enfocado hacia los jóvenes no solo se ha debatido desde la pandemia del Coronavirus; ya en 2017, un grupo de expertos de la Comisión Europea hizo recomendaciones para un mayor desarrollo y mejora del trabajo digital dirigido a los jóvenes. Este trabajo se definió como "proaktive Nutzung oder aber die Thematisierung von digitalen Medien innerhalb der Jugendarbeit [el uso proactivo o la tematización de los medios digitales dentro del trabajo con jóvenes]" (Comisión Europea 2017). Al

centrarse en la promoción de las competencias sociales y personales, los objetivos del trabajo digital con jóvenes formulados en las recomendaciones no difieren de los del trabajo con jóvenes tradicional. Sus principios básicos de apertura, voluntariedad, fácil acceso, orientación a las necesidades y al entorno de la vida social, así como la participación también son congruentes con los objetivos del trabajo con los jóvenes en general (ibíd.). Sin embargo, el trabajo digital con los jóvenes no tiene por qué tener lugar necesariamente en un entorno en línea, sino que también se caracteriza por ofertas híbridas. Por lo tanto, también puede tener lugar en entornos presenciales en los que los medios y las tecnologías digitales se utilizan como contenido, actividad o herramienta.

A pesar de que la investigación y el trabajo sobre el desarrollo de diversos conceptos de trabajo digital aplicado a los jóvenes se había estado llevando a cabo durante varios años antes de la pandemia del Covid-19 (Diebäcker y Wild 2020), no fue hasta el primer confinamiento relacionado con la pandemia en marzo de 2020 que esto se hizo significativamente más importante. En muy poco tiempo, las ofertas centrales, que se basaban todas en la configuración de presencia, ya no pudieron tener lugar (Zinkel-Camp 2020). Utilizando y ampliando aún más las estructuras en línea que ya existían y estaban establecidas, fue posible evitar interrupciones del servicio en ese momento y mantener el acceso al asesoramiento y el apoyo.

La digitalización del trabajo desarrollado con los jóvenes durante la pandemia del Covid-19 no sólo compensó los déficits, sino que también puso de relieve sus ventajas y sus diversas posibilidades. El trabajo social con jóvenes implementado en el ambiente digital no tiene barreras, ya que no está vinculado a un lugar concreto y los participantes pueden aprovechar las ofertas desde su entorno privado. Puede ser una nueva forma de entablar relaciones con los jóvenes, ya que se amplían y diversifican los canales de comunicación y se puede mantener el contacto aunque no se celebren reuniones físicas. En el mejor de los casos, se puede llegar a nuevos grupos destinatarios a los que tal vez no se hubiera llegado a través de los servicios presenciales, se puede posibilitar una mayor participación y los servicios pueden ser más accesibles y estar más orientados a las necesidades (Stainer 2020).

La digitalización también puede tener desventajas ya que algunos aspectos de la comunicación en línea, como por ejemplo la menor posibilidad de disponer de comunicación no verbal, hacen más difícil que se establezca una relación y el contacto por medios digitales parece ser menos vinculante (Sturzenhecker et al. 2021). Lo que parece ser una ventaja para la accesibilidad de algunos jóvenes puede ser una desventaja para otros, ya que pueden no reaccionar en absoluto o sólo después de un largo periodo de retraso. El trabajo con jóvenes en el entorno digital plantea nuevos retos a los agentes mediadores (tales como asistentes sociales, creadores de plataformas), ya que las barreras de acceso también se ven reducidas por las barreras de salida, es decir, la oferta tiene que diseñarse de forma

más estimulante y que llame más la atención que las ofertas presenciales. Además, los espacios juveniles creados artificialmente son más difíciles de establecer en el mundo digital, ya que los jóvenes ya están fuertemente interconectados digitalmente y el abanico de medios sociales es amplio. Una ventaja o solución en términos de proximidad sería el uso de las redes sociales existentes, sin embargo, el uso de redes sociales comerciales aplicado al trabajo con los jóvenes no es recomendable cuando se aplica sin restricciones. Las redes sociales como Facebook o Instagram se promocionan a sí mismas como creadoras de comunidades y mantenedoras de conexiones, pero no son adecuadas para promover relaciones reparadoras y de apoyo entre los usuarios por varias razones. Por ejemplo, la economía de la atención de estas plataformas es psicológicamente arriesgada porque invita a los usuarios a medir su propio valor en función de la visibilidad. Si los usuarios no publican nada durante un largo periodo de tiempo y, por tanto, se ven perjudicados por los algoritmos cuando reanudan su actividad, existe un alto riesgo, debido a la rapidez de respuesta y a las funciones similares de dichas plataformas, de leer una respuesta que no esté a la altura de las expectativas como una supuesta prueba de la propia indignidad. Burghartz et al. (2021) también diagnostican que "die Besonderheit der digitalen Plattformen weniger im Etablieren von sozialen Beziehungen als solchen als vielmehr in ihrer Performativität für andere und vor anderen [la característica especial de las plataformas digitales reside menos en la capacidad para establecer relaciones sociales como tales, sino en su performatividad hacia los demás y frente a los demás]" (ibíd., p. 161), lo que puede intensificar adicionalmente los problemas de comparación excesiva e inapropiada con el supuesto éxito de los demás y el miedo a perderse algo. Al mismo tiempo, el trabajo en el ámbito de la juventud en cuanto a su orientación al grupo destinatario tampoco puede ignorar las redes sociales existentes, ya que los jóvenes muestran una tendencia a utilizar más los medios sociales. El trabajo con los jóvenes, por tanto, requiere ofrecer un tipo de oferta con el que precisamente no se corra el riesgo de hacerles caer en una espiral de autodesprecio y que, a su vez, no se aleje demasiado de la realidad del uso que efectúa este grupo destinatario. Otro problema en el ámbito de las redes sociales existentes radica en la opacidad de sus algoritmos en la recogida simultánea y masiva de datos. Por tanto, "letztlich nicht auf Kommunikation, sondern auf Datenakkumulation ausgerichtet [en última instancia, no están orientados a la comunicación, sino a la acumulación de datos]" (Burghartz et al. 2021, p. 162). Estas consideraciones plantean la cuestión de los lugares adecuados para el trabajo digital con jóvenes que cumplan con los criterios mencionados de participación del grupo destinatario y, al mismo tiempo, que mantengan en un nivel bajo los problemas y riesgos inherentes a las plataformas comerciales.

Esto debería haber dejado claro que una simple transferencia hacia el entorno digital no puede funcionar, especialmente en el trabajo realizado con jóvenes, ya que la mera puesta a disposición de espacios digitales para su uso no es suficiente, sino que se requiere de una adaptación relacionada con el contenido, por ejemplo, mediante actividades conjuntas o el establecimiento de temas. Esto plantea

la cuestión de cómo pueden diseñarse las ofertas digitales a nivel de contenido para que resulten atractivas para el grupo destinatario. Para ello, parece instructivo el modelo MGML, que se sitúa en la pedagogía y también ha demostrado su eficacia en contextos educativos durante la pandemia (Rachbauer et al. 2021). Define criterios de calidad para las tareas en el aula, que deben ser pequeñas, factibles, significativas y agradables para motivar al grupo destinatario a llevarlas a cabo (Girg et al. 2012).

Sobre esta base, la parte empírica ahondará en la cuestión de cómo puede tener éxito el trabajo digital con jóvenes, en términos de contenido, forma y lugar en el que se desarrolla, y qué límites y potenciales tiene una transformación digital en este ámbito en el aspecto práctico.

## Enfoque metódico

La investigación se basa en el seguimiento científico del proyecto Erasmus+ ViSAS. En este marco se puso a prueba un experimento real, el desarrollo y uso de una plataforma digital para el trabajo artístico juvenil europeo. El proyecto reunió a siete agentes mediadores del ámbito cultural juvenil de cuatro países (España, Francia, Italia y Alemania), cuyos ámbitos de acción pueden atribuirse en parte a un sistema de trabajo abierto. El trabajo realizado con los jóvenes en el proyecto consistió en ofertas tanto digitales como presenciales y siguió, como muestra la figura 1, una secuencia con ofertas que en un primer momento eran alternadas y posteriormente entrelazaban actividades/acciones cara a cara y en línea entre los grupos nacionales y transnacionales/mixtos de jóvenes de los países socios. El trabajo presencial tuvo lugar con un enfoque performativo-artístico en dos campamentos de quince días de duración cada uno, primero en España y después en Italia. El trabajo online tuvo lugar primero a través de Zoom, después en la plataforma desarrollada durante el proyecto – una ciudad online de WorkAdventure en forma de mapa de Europa<sup>1</sup> – y paralelamente la aplicación de mensajería a través de Signal. Debido al enfoque de los socios del proyecto, el contenido se adaptó al carácter performativo de la cultura juvenil. Este enfoque se llevó a cabo de forma presencial y en línea, de manera que las reuniones presenciales transnacionales del proyecto se orientaron al desarrollo de una obra de teatro y el trabajo en línea de los grupos mixtos se orientó en gran medida a la preparación y el seguimiento de los encuentros transnacionales.

---

<sup>1</sup> Visite <https://visit.virtualsocialartstage.eu> o [www.visas.projektfabrik.org](http://www.visas.projektfabrik.org)

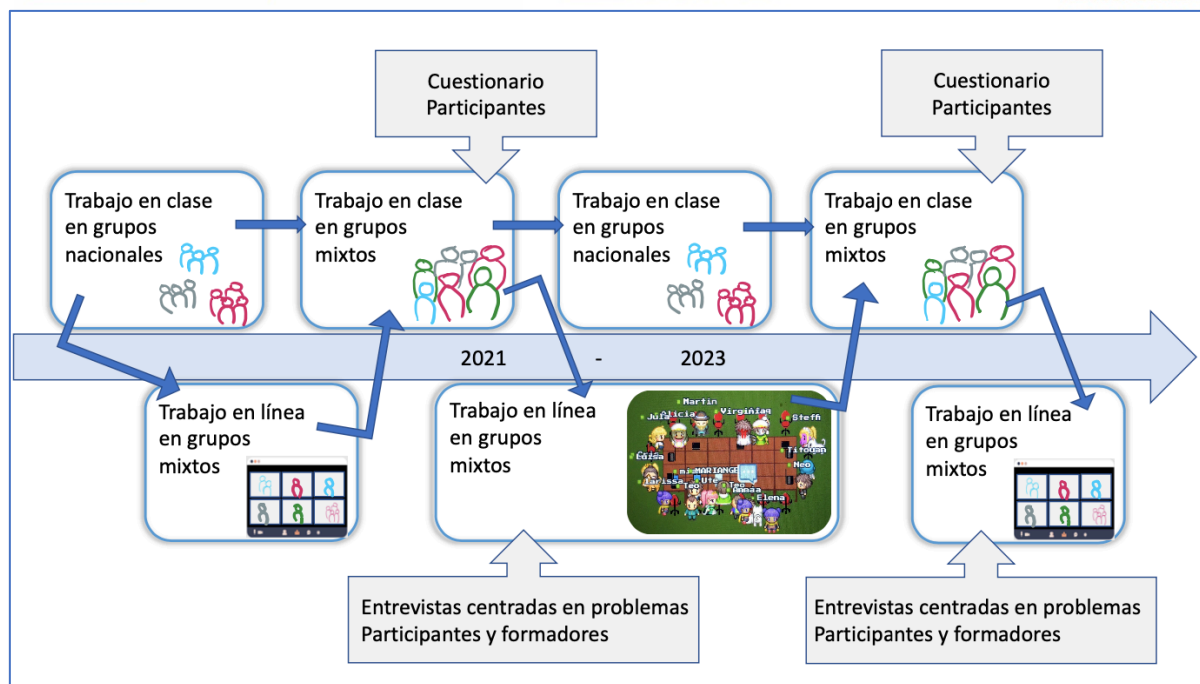


Fig. 1. desarrollo del trabajo con jóvenes y encuestas en el proyecto ViSAS

Al finalizar el trabajo presencial transnacional se realizó una encuesta aplicando un cuestionario en cada caso y posteriormente se efectuaron entrevistas en línea que estaban centradas en los problemas. Tanto en la encuesta mediante cuestionario como en las entrevistas centradas en los problemas estaban representados jóvenes muy diversos pero con diferencias mínimas. Dado que la muestra es relativamente pequeña ( $n=19$ ) debido a la situación especial de la encuesta, la evaluación fue descriptiva. A continuación, se presentan los resultados seleccionados y se contrastan con las características establecidas en el trabajo social con jóvenes. Como indicador del éxito del enfoque elegido, también se incluye el criterio de participación a lo largo del tiempo.

## Resultados

Partiendo de la base de que el trabajo digital con jóvenes debería tener los mismos objetivos y funciones que el trabajo presencial, ahora hay que examinar, sobre la base de los resultados del proyecto, cómo se pueden trasladar éstos a lo digital. Para ello, se considerarán los objetivos, las funciones, los elementos estructurales, las exigencias a los actores y los potenciales del trabajo juvenil.

### Objetivos

El objetivo de promover igualdad de oportunidades e integración social en la práctica es más fácil de alcanzar a través de ofertas digitales, debido a que se reducen los requisitos de acceso. Este aspecto de superar las restricciones de movilidad hace desplegar su potencial, especialmente en el contexto de las redes transnacionales. Así, en el proyecto ViSAS, los jóvenes económicamente desfavorecidos, en particular aquellos de regiones estructuralmente débiles, destacaron en las entrevistas cualitativas



las oportunidades de establecer contactos con nuevas personas y conocer culturas extranjeras, mientras que los jóvenes con mayores oportunidades de viajar concedieron menos importancia a este aspecto. También para la integración de jóvenes con discapacidades físicas o cognitivas, las funciones de asistencia de las plataformas digitales ofrecen potenciales de integración que, sin embargo, deben tenerse en cuenta a la hora de programar o seleccionar la plataforma y las actividades. La experiencia que este proyecto de diseño participativo de plataformas nos muestra es que los aspectos estéticos, los esfuerzos de programación o los aspectos de usabilidad pueden colisionar con los requisitos de accesibilidad, por lo que se recomienda desde el principio una integración de las personas con necesidades especiales en el desarrollo para cumplir los objetivos de mejorar las oportunidades, también para este grupo objetivo. Incluso los requisitos aparentemente básicos del trabajo digital con jóvenes – acceso a dispositivos móviles y a una conexión a Internet estable y potente, así como un cierto nivel de competencias digitales – no pueden asumirse a gran escala, a pesar de la penetración digital del grupo destinatario. A este respecto, si se quiere promover el objetivo de la igualdad de oportunidades, también deben tenerse en cuenta cuestiones como el volumen de datos necesario para las actividades en línea previstas y los requisitos técnicos de determinados dispositivos finales, a fin de no crear barreras de acceso adicionales.

### Funciones

En teoría las funciones de ocio, sociales y educativas pueden transferirse fácilmente al mundo digital, ya que todos estos ámbitos están asimismo cubiertos por actividades en línea. Al mismo tiempo, como demuestran las entrevistas cualitativas con el grupo destinatario, éste es también el quid de la cuestión, ya que toda oferta adicional debe demostrar al grupo destinatario un valor añadido en comparación con las ofertas existentes. La figura 2 muestra que las tres funciones pueden encontrarse en las respuestas de los jóvenes entrevistados de formas ligeramente diferentes. La función social se refleja más claramente en el deseo de reuniones de grupo; la función educativa, aquí en forma de competencias lingüísticas y profesionales, también parece que sea posible su transposición a través de la oferta en línea. La función de ocio muestra unos índices de aprobación ligeramente superiores para las actividades artísticas, en las que se centraba el proyecto VISAS subyacente, que para los juegos (véase la figura 2). Las entrevistas cualitativas sugieren que para esta función de ocio se prefiere la propuesta digital ofrecida por la competencia.

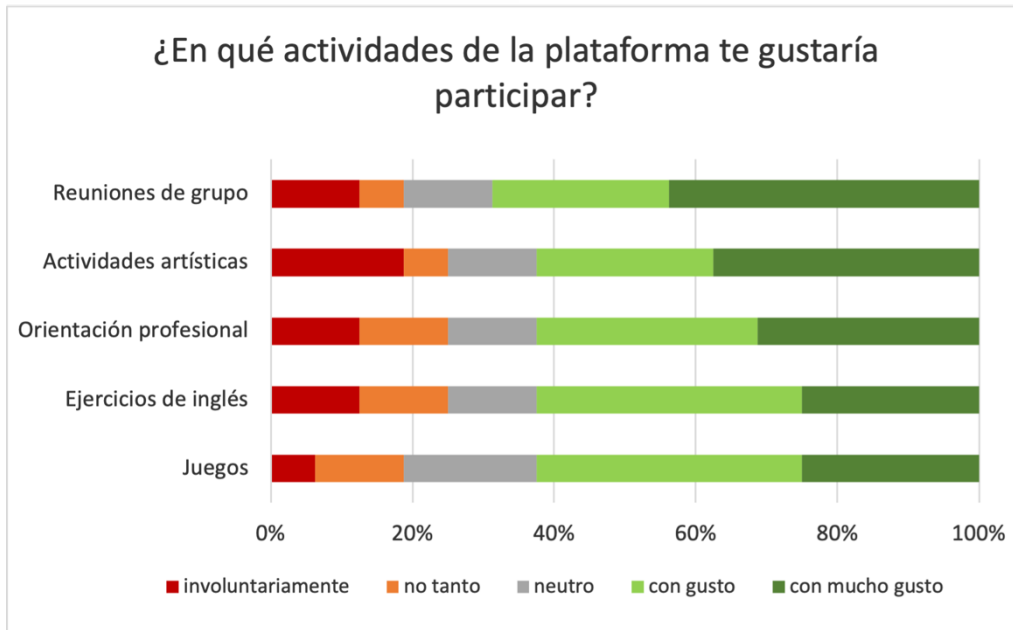


Figura 2: Actividades de la plataforma deseadas por los jóvenes (n=19)

En general se pudo determinar que los participantes necesitan una razón concreta para utilizar la plataforma. En las respuestas abiertas de las encuestas en línea queda claro que, tras tres años de pandemia, entre los más jóvenes también se ha instalado una fatiga digital que impone barreras de uso adicionales a las nuevas ofertas digitales. Esto hace que el grupo destinatario prefiera las ofertas presenciales ante la ausencia del valor añadido de las soluciones digitales.

### Estructura / características y eficacia asociada

Apertura y voluntad son características que condicionan la identificada "anarquía pedagógicamente organizada" y que también pueden trasladarse al trabajo digital con los jóvenes. Al igual que en el trabajo presencial también existen diversas ambigüedades asociadas a la situación que no pueden eliminarse por completo. Al mismo tiempo, el trabajo digital exige un diseño conceptual más sólido por parte de los educadores en su trabajo con el grupo destinatario. De las entrevistas con los formadores se desprende claramente que el esfuerzo de planificación y preparación del trabajo digital es mucho mayor y que hay bastante menos margen para la improvisación. Esto se debe, por un lado, a las diferentes expectativas del grupo destinatario en función de la forma de la oferta y, por otro, a la menor posibilidad de percibir los estados de ánimo y la evolución de los participantes a través de señales no verbales para poder reaccionar ante ellos. Las menores barreras que tiene de salida la comunicación en línea hace que aumente la necesidad de discursividad en la oferta en comparación con las ofertas cara a cara; al mismo tiempo, las posibilidades del trabajo abierto con jóvenes en el espacio digital son limitadas, ya que la presencia de trabajadores juveniles en los espacios digitales es percibida como inhibidora o perturbadora por la generación joven.

## Requisitos para los participantes y agentes en el trabajo con jóvenes

Las exigencias a los participantes en cuanto a autointegración, flexibilidad y tolerancia ante las diferencias e incertidumbres vuelven a aumentar para los participantes debido a la falta de transparencia de los grupos en línea, las escasas barreras de salida y una mayor competencia por las ofertas en el espacio digital. Del mismo modo, aumentan las exigencias para que los monitores de los jóvenes encuentren un equilibrio entre sus objetivos y las preferencias de los participantes, creando un carácter alegre y significativo al mismo tiempo que refuerzan su papel desde un segundo plano. En este contexto, la transformación digital hacia un trabajo abierto con jóvenes parece ser un reto, ya que las ofertas digitales, como se explicó, requieren más estructuración y preparación. Además, en las entrevistas y talleres con los formadores quedó claro que para ellos es elemental implicarse en la situación online, entenderla y diseñarla como una situación independiente con sus propios potenciales, en lugar de verla con una visión deficitaria como sustituta de las ofertas presenciales.

## Potencial de aprendizaje

Al reducir las restricciones de movilidad y los gastos, el trabajo digital con jóvenes permite encuentros entre grupos heterogéneos, incluso más que el trabajo presencial. En las entrevistas, gran parte de los participantes expresaron su gratitud y alegría por conocer a "gente que de otro modo nunca habrías conocido". Un aspecto que tiende a quedar en segundo plano en las ofertas en línea es el de la resolución de conflictos. Debido a la posibilidad de simplemente retirarse de los conflictos que surgían, los potenciales conflictos que debían abordarse y resolverse en las ofertas presenciales tendían a ignorarse en las ofertas en línea, lo que al mismo tiempo también reducía el intercambio. En el ejemplo utilizado aquí, esto también estaba relacionado con el hecho de que las plataformas utilizadas para el trabajo en línea sólo permitían un intercambio entre todos los participantes y no estaban diseñadas para conversaciones privadas en pequeños grupos. La asunción de responsabilidades y el compromiso podían fomentarse hasta cierto punto, pero se habría requerido de un entorno con mayor libertad. En este sentido, parece crucial establecer una fuerte conexión con el mundo vital del grupo destinatario para fomentar su propio compromiso a través de la estimulación de actividades conjuntas.

## Factores de éxito de las actividades en línea a partir del ejemplo de los Messenger-Challenges

En el contexto del proyecto, los requisitos de los distintos aspectos quedaron especialmente claros en el ejemplo del trabajo realizado a través del grupo de mensajería Signal. Se utilizaron retos artísticos semanales de fácil acceso para que el grupo destinatario participara en intercambios regulares. Al mismo tiempo, tareas como "cuelga una foto de un graffiti de tu barrio que te guste" pretendían reforzar de forma lúdica la atención por el propio entorno en la vida cotidiana. En teoría, la actividad cumplía los criterios del MGML: las tareas eran pequeñas, manejables, alegres y significativas. En la práctica, sin embargo, la participación no estuvo a la altura de las expectativas. La búsqueda de razones

reveló las siguientes causas, que al mismo tiempo pueden leerse como factores de éxito en el proceso de equilibrar la oferta entre las demandas de los proveedores y el grupo destinatario.

### 1. Observar las preferencias de uso

El trabajo digital con grupos destinatarios vulnerables está sujeto al requisito de utilizar un entorno seguro y conforme con la protección de datos. Estas consideraciones llevaron a establecer la oferta de actividades a través del grupo de mensajería Signal en lugar de WhatsApp, más utilizado por el grupo destinatario pero inadecuado según los criterios mencionados. En las entrevistas cualitativas quedó claro que esto creaba una barrera adicional de acceso para los participantes, ya que muchos de ellos no utilizaban Signal en su vida cotidiana y, por lo tanto, para participar fue necesario buscarlo activamente. Por lo tanto, las actividades no se desarrollaban en los ámbitos habituales de la vida cotidiana digital y a menudo simplemente se olvidaban, lo que impedía un intercambio animado o reacciones favorecedoras de la comunicación ante las actividades de los demás. El hecho de que muchos de los participantes ya estuvieran conectados entre sí en un grupo de WhatsApp dificultó aún más el necesario cambio de plataforma de comunicación. La elección de la plataforma para las actividades en línea en el ámbito del trabajo digital con jóvenes requiere, por tanto, un fuerte compromiso entre las preferencias de uso del grupo destinatario y las exigencias mediático-didácticas del trabajo con jóvenes.

### 2. Conceder espacios de comunicación

Elegir al principio del proyecto un canal de mensajería como medio provocó que el chat, que estaba diseñado para tareas artísticas, se utilizara cada vez más para compartir imágenes privadas como fotos de grupo y comentarlas o intercambiar experiencias cotidianas, siguiendo los hábitos de uso establecidos del grupo objetivo. Al intentar dar una dirección temática, en el sentido de centrarse en las tareas semanales para estimular el intercambio artístico, mediante una intervención moderadora en la comunicación informal condujo inmediatamente a un estancamiento comunicativo y a una participación fuertemente decreciente en las actividades. En las entrevistas quedó claro que esto provocó incertidumbre y se perdió la parte alegre de la situación, en el sentido que propone el modelo MGML.

### 3. Crear claridad sobre las personas presentes

La falta de posibilidad para evaluar visualmente la afiliación de los presentes en el grupo de mensajería al propio grupo de compañeros fue otro aspecto que, según las declaraciones de las entrevistas, desalentó el intercambio comunicativo de los participantes y su participación en los retos. La conciencia de la mezcla del propio grupo y el grupo de formadores con la incertidumbre simultánea

sobre la identidad detrás de los apodos reunidos en el messenger trajo más incertidumbre y cautela a la hora de comentar las contribuciones publicadas y el intercambio que las acompañaba.

#### 4. Evitar el acecho

En el intento de crear las condiciones para un trabajo con los jóvenes que sea abierto, en el que los formadores se retiren de la comunicación y se reduzca al mínimo su participación en el intercambio, así como también las intervenciones en la situación social, se produjo una situación en la que una parte de los participantes que intercambiaban información se enfrentaban a una parte de los miembros del grupo que guardaban silencio. Los participantes también se sintieron incómodos con esta situación, ya que ahora tenían la sensación de ser observados en la situación social, lo que limitaba su apertura y su disposición a comunicarse.

#### 5. Evitar el carácter de tarea

Los retos artísticos pretendían crear un ambiente alegre y significativo. Sin embargo, según las entrevistas, como los formadores los publicaban semanalmente y la apertura y la alegría estaban limitadas por los efectos descritos anteriormente, algunos participantes tenían la impresión de que tenían que completar una tarea, lo que a su vez restaba valor al criterio de voluntariedad. Cuando las tareas fueron creadas y publicadas por personas del grupo destinatario durante un tiempo, se pudo observar un aumento de la participación que, sin embargo, también volvió a disminuir a medida que disminuía la motivación de los creadores de las tareas. Esto demuestra que la activación del grupo destinatario en un entorno en línea de este tipo requiere tacto y debe diseñarse desde el principio con la mayor participación posible del grupo destinatario para evitar efectos descendentes.

### La plataforma ViSAS

La plataforma desarrollada en el proyecto recoge los aspectos indicados e intenta abordar las necesidades del trabajo digital con los jóvenes combinando elementos lúdicos, lugares para encuentros espontáneos y planificados, oportunidades de exploración y la posibilidad de compartir contenidos entre ellos. Utilizando la tecnología WorkAdventure, se creó un mapa transitable de Europa con espacios para explorar, co-diseñados por los jóvenes<sup>2</sup>. Al lado de las posibilidades de encuentro, la plataforma ofrece la oportunidad de reunirse en parejas o grupos pequeños, explorar la zona con avatares y descubrir el contenido multimedia depositado. De este modo, las posibilidades de uso en el contexto del trabajo con jóvenes aumentan considerablemente en comparación con el uso de

---

<sup>2</sup> Consulte <https://visit.virtualsocialart.eu> o la información de la página del proyecto [www.visas.projektfabrik.org](http://www.visas.projektfabrik.org)

plataformas de reunión en línea<sup>3</sup>. En las entrevistas quedó claro que los jóvenes prefieren la plataforma a otras plataformas de encuentro, pero también que necesitan tener una ocasión para visitarla. A pesar de tener la posibilidad de descubrir la plataforma desde una acción independiente, la oferta no sustituye al trabajo abierto con los jóvenes, sino que debe vincularse específicamente con invitaciones y actividades guiadas o moderadas.

## Conclusión

Los primeros resultados muestran claramente que el trabajo digital de los jóvenes no se realiza por sí solo a pesar de la presencia en línea de los jóvenes, sino que funciona mejor en combinación con fases analógicas, de modo que sea posible el reconocimiento de las otras personas presentes en el espacio digital. El deseo de mantener o profundizar el contacto con las personas implicadas no debe subestimarse como motor de la participación de los jóvenes en actividades en línea. La orientación del trabajo juvenil clásico ofrece a los jóvenes un lugar protegido y de fácil acceso para sus propios encuentros que se acompaña con una presencia retraída nada fácil de reproducir en el espacio digital, porque, por un lado, la presencia de los trabajadores juveniles se percibe con más fuerza en línea y, por otro, porque la oferta de los medios sociales profesionales es muy eficaz como competencia y, al mismo tiempo, como punto de referencia. Ofrecer aquí una alternativa adecuada requiere centrarse cuidadosamente en el valor añadido y difícilmente puede funcionar sin una alta gama de actividades. A la hora de desarrollar actividades, la elección del espacio digital debe sopesarse en relación con la oferta, especialmente el equilibrio entre la presencia y el espacio libre requiere de tacto y consideraciones conceptuales.

---

<sup>3</sup> Los potenciales prácticos y las posibles aplicaciones en el contexto del trabajo digital con jóvenes se recopilan en un playbook, que puede descargarse en [www.visas.projektfabrik.org](http://www.visas.projektfabrik.org).

## Literatura

Best, C., und K. Guhlemann. 2020. Die Kunst der sozialen Transformation. In *Nachhaltig Leben und Wirtschaften. Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, Hrsg. Franz, H. W., G. Beck, D. Compagna, P. Dürr, W. Gehra, und M. Wegner, 281–299. Wiesbaden: Springer VS.

Best, C. und K. Guhlemann. 2021. ... Und wenn die Fremde Brecht zitiert? Die Wirkung sozialer Kunst auf Spannungen im Migrationskontext. In *Kongressband: Kongress der Deutschen Gesellschaft für Soziologie* 2020. URL:

[http://publikationen.sozioologie.de/index.php/kongressband\\_2020/article/view/1398/1658](http://publikationen.sozioologie.de/index.php/kongressband_2020/article/view/1398/1658).

Zugegriffen: 30. April 2023.

Burghartz, S., J. F. Missfelder, und C. T. Roth. 2021. Soziale Medien. Themenheft von *Historische Anthropologie* 29/2: 159-164.

Diebäcker, M. und G. Wild. 2020. *Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum*. Wiesbaden: Springer VS.

Europäische Kommission. 2017. *Developing digital youth work. Policy recommendations, training needs and good practice examples for youth workers and decision-makers: expert group set up under the European Union Work Plan for Youth for 2016-2018*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fbc18822-07cb-11e8-b8f5-01aa75ed71a1>. Zugegriffen: 24.04.2023.

Girg, R., U. Lichtinger, und T. Müller. 2012. *Lernen mit Lernleitern. Unterrichten mit der MultiGradeMultiLevel-Methodology (MGML)*. Bd. 10. Immenhausen bei Kassel: Prolog-Verlag.

Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg. 2021. *Schulsozialarbeit in Zeiten der Corona-Pandemie und Umgang mit Sozialen Medien*.

[https://www.kvjs.de/fileadmin/dateien/jugend/Kinder-\\_und\\_Jugendarbeit\\_Jugendsozialarbeit/jugendsozialarbeit/2022\\_03\\_22\\_Inhalt\\_OE\\_40\\_Analyse\\_Ausserordentliche.pdf](https://www.kvjs.de/fileadmin/dateien/jugend/Kinder-_und_Jugendarbeit_Jugendsozialarbeit/jugendsozialarbeit/2022_03_22_Inhalt_OE_40_Analyse_Ausserordentliche.pdf). Zugegriffen: 24.04.2023.

Rachbauer, T., S. Lermer, und U. Lichtinger. 2021. „Lernen mit Lernleitern digital gedacht–ein Praxisbericht aus der universitären Online-Lehre “. *e-teaching.org*. 29.April 2021.

Rose, L. 2006. Beobachtungen zum aktuellen Stand der Kinder- und Jugendarbeit. In *1964-2004: Vierzig Jahre Kinder- und Jugendarbeit in Deutschland. Aufbruch, Aufstieg und neue Ungewissheit*, Hrsg. W. Lindner, 165-178. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Stainer, K. 2020. Möglichkeiten und Grenzen digitaler Jugendarbeit. *soziales\_kapital* 24: 304-317.

Sturzenhecker, B. 2006. „Wir machen ihnen ein Angebot, das sie ablehnen können.“

Strukturbedingungen der Kinder- und Jugendarbeit und ihre Funktionalität für Bildung. In *1964-2004: Vierzig Jahre Kinder- und Jugendarbeit in Deutschland. Aufbruch, Aufstieg und neue Ungewissheit*, Hrsg. W. Lindner, 179-192. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Sturzenhecker, B., U. Deinet, L. von Schwanenflügel, und M. Schwerthelm. 2021. Offene Kinder- und Jugendarbeit angesichts der Corona-Krise. In *Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit*, Hrsg. U. Deinet, B. Sturzenhecker, L. von Schwanenflügel, und M. Schwerthelm, 2001-2029. Wiesbaden: Springer VS.

Zinkel-Camp, C. 2020. Wie ein Schwarzer Schwan das Schwarze Schaf zum Schäfer machte. Oder wie die Corona-Pandemie als Katalysator für digitale Jugendarbeit fungierte. *soziales\_kapital* 24: 99-114.