



# SOCIAL CONNECTIONS:

## Formadores para o serviço social digital

**IO3: Curso de formação para o trabalho social num mundo digital**

**Relatório de lições aprendidas e recomendações**

**Project Number: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080**

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

## Objetivo do Relatório

O objetivo deste relatório é recolher as lições aprendidas e as recomendações reunidas por cada parceiros depois do teste piloto do Curso Online Aberto e Massivo (MOOC) no seu país. Além disso, o documento apoia a transferibilidade do curso e apresenta recomendações adicionais para a implementação futura do MOOC.

O MOOC foi testado em 4 países: Itália, Portugal, Espanha e Dinamarca.

Os **principais objetivos** da fase piloto incidiram em:

- Desenvolver um MOOC destinado a profissionais do setor social e realizar um teste piloto com os seus utilizadores finais. Para isto, foram tidos em consideração os materiais desenvolvidos durante o segundo produto do projeto (IO2), resultantes do trabalho desenvolvido com os formadores do setor social;
- Compreender o significado da prática reflexiva na pedagogia digital e quais os desafios online que podem ser encontrados;
- Fornecer informação relevante e adequada sobre segurança online;
- Utilizar a tecnologia para conceder feedback direcionado e atempado aos grupos-alvo com os quais os profissionais do setor social trabalham;
- Reconhecer os princípios de uma abordagem de feedback centrada no indivíduo;
- Compreender o conceito de intervenção psicossocial digital, entender os seus desafios, e identificar exemplos práticos;
- Selecionar e adaptar os recursos digitais mais indicados para o grupo-alvo com o qual trabalham.

## Dados Nacionais

### Dinamarca

O teste piloto do MOOC na Dinamarca contou com o envolvimento de 6 participantes. Os detalhes demográficos recolhidos evidenciam que todos os participantes pertenciam ao sexo feminino, com idades compreendidas entre os 36 e os 64 anos. Adicionalmente, os perfis das participantes correspondiam a terapeutas ocupacionais e enfermeiras.

Este teste foi realizado em janeiro de 2023, na SOSU Ostjylland, na Dinamarca, e decorreu numa sessão de grupo, envolvendo as 6 participantes presentes.

Os participantes na sessão foram recrutados na Instituição de Ensino e Formação Profissional SOSU Ostjylland, que se dedica à formação de assistentes sociais e de saúde (nível 3 e 4 do QEQ) para estes atuarem sobretudo em lares, cuidados ao domicílio, em hospitais e unidades de psiquiatria.

O teste piloto do produto 3 do projeto (IO3) foi promovido como sendo um contributo relevante para a prática de ensino dos formadores, acrescentando novas perspetivas aos seus métodos, especialmente sobre a forma como podem introduzir o formato online para envolver grupos vulneráveis em importantes atividades de promoção e valorização das suas capacidades criativas digitais, no caso de restrições à sua comparência física.

Tendo em consideração o curto prazo delimitado para o piloto, as participantes foram convidadas a dar prioridade às lições que pretendiam testar, devido à impossibilidade de testarem os 4 workshops. A seleção da lição do MOOC a testar ficou ao critério das participantes. As lições do MOOC selecionadas pelas participantes foram as seguintes:

- Blackout Poetry ou Poesia de Apagamento Digital
- Workshop de Arte Digital

Todas as participantes conduziram uma experiência prática, pilotando as lições selecionadas do MOOC. O feedback recebido foi positivo, quer no que diz respeito às lições/workshops selecionados, como no que concerne os aspetos a ter em conta na realização da formação com o grupo-alvo/utilizadores finais.

Todos os formadores apreciaram a narração dos áudios, pelo facto dos mesmos terem permitido melhorar a experiência do utilizador, nomeadamente no caso dos utilizadores iletrados.

Apesar de não terem sido encontradas dificuldades, é importante ter em consideração que o número de exercícios nas lições e o tempo necessário de realização das mesmas não foi suficiente. Isto deve ser considerado no planeamento das sessões de formação, especialmente quando são destinadas a grupos vulneráveis, mais suscetíveis a fadiga,

ansiedade ou a níveis de stress mais elevados. Foi ainda enaltecido que, caso um formador planeie uma sessão de formação que inclua as quatro lições do MOOC, o número de participantes deverá ser limitado. Segundo o feedback dos formadores, quanto maior o grupo de trabalho nos diferentes workshops, menor a potencial capacidade de os formadores prestarem apoio digital aos formandos.

### *Recomendações dos participantes*

O tempo necessário para a realização das lições do MOOC/workshops e a potencial necessidade de apoio digital foram alguns dos aspetos levantados por todos os participantes e que, como tal, devem ser considerados no planeamento das sessões de formação. A dimensão dos grupos de trabalho nos workshops também se trata de um outro fator importante a ter em consideração, com o objetivo de providenciar uma experiência positiva para o utilizador, sendo disponibilizado apoio digital sempre que necessário.

### *Recomendações dos formadores*

De uma perspetiva prática, ao planear um workshop destinado a utilizadores finais, será preferível selecionar apenas algumas lições/workshops e informar previamente os utilizadores finais sobre esta escolha.

Inicialmente, detetamos que os profissionais do setor social tinham dificuldade em escolher as lições do MOOC/workshops para trabalhar na fase piloto.

Do ponto de vista dos formadores, uma seleção limitada de lições/workshops será também uma vantagem pelo facto de que o tempo despendido em apoio digital à partida será menor.

## **Espanha**

O teste piloto ao MOOC em Espanha contou com a participação de 7 pessoas. Os detalhes demográficos recolhidos evidenciam que todos 5 participantes pertenciam ao sexo feminino, e 2 ao sexo masculino, com idades compreendidas entre os 25 e os 45 anos. Já no que diz respeito ao perfil dos participantes envolvidos incidu em psicólogos e assistentes sociais.

Os participantes foram recrutados internamente pela INTRAS, onde os materiais do Social Connections podem ser aplicados tanto na Assistência Pessoal, como em Residências, Centros de Reabilitação ou Centros de Dia, dependendo do perfil e da situação dos utilizadores. A sessão foi realizada online, uma vez que a mesma juntou 7 partes interessadas provenientes de 4 centros diferentes. Dois dos participantes já haviam colaborado anteriormente no primeiro piloto do projeto, encontrando-se já familiarizados com a temática. Já os outros participantes foram introduzidos ao enquadramento teórico do projeto, tendo-lhes sido explicadas as 4 metodologias e ferramentas desenvolvidas pelo Consórcio. A segunda fase incidu na aplicação prática dos materiais, tendo-nos concentrado numa das lições que servia revista com maior detalhe.



Os participantes tiveram oportunidade de escolher as lições a abordar e, tendo em consideração o perfil dos utilizadores, foi decidido pela maioria abordar a formação da aprendizagem baseada em jogos. Todos os participantes valorizaram positivamente tanto o material audiovisual, como a facilidade de utilização da plataforma. Já no que concerne o conteúdo, os mesmos foram surpreendidos, de forma positiva, pelos objetivos de aprendizagem que podem ser alcançados com esta metodologia, tendo todos os participantes seguido as indicações para cumprirem a atividade proposta através do jogo Minecraft.

Relativamente aos workshops realizados, todos os participantes já tinham em vista os potenciais candidatos para a atividade. O contexto audiovisual da atividade foi muito bem recebido pelos utilizadores finais, na medida em que todos eles se encontravam familiarizados com a utilização de smartphones e tablets, sendo-lhes fácil acompanhar as instruções.

De forma a que fosse possível testar aprofundadamente todos os módulos, teriam de ser dedicados vários dias, especialmente de forma a que se identificassem os perfis mais adequados a cada metodologia e as disponibilidades dos utilizadores fossem combinadas com cada um dos recursos. Devido à diversidade dos utilizadores e às idiossincrasias dos recursos, foi necessário selecionar os perfis mais adequados a cada um dos recursos.

Muitos dos participantes tinham poucas competências digitais, e depararam-se com estas metodologias pela primeira vez, mas com as explicações adequadas acabaram por se sentir mais seguros. Todos eles melhoraram os seus conhecimentos sobre como colocar em prática um serviço social digital, contando com as explicações sobre cada uma das lições, tendo a possibilidade de explorarem os recursos no seu próprio ritmo, e recebendo apoio do Gestor de Projetos.

### *Recomendações dos participantes*

Os participantes encararam o curso com muito interesse. As quatro ferramentas digitais foram avaliadas, assim como a Plataforma online e o formato audiovisual das lições. Os participantes também gostaram do facto de poderem dedicar o tempo necessário à aprendizagem, no seu próprio ritmo. Devido à diversidade dos utilizadores, e às particularidades de cada um dos recursos, foi necessário selecionar os perfis adequados a cada uma das metodologias, de forma a garantir uma utilização personalizada. *“Com esta metodologia, pode trabalhar o estímulo cognitivo e também a motivação”*. A importância da figura do trabalhador da área social foi realçado pelos utilizadores: *“Temos de ter em atenção a parte perigosa da comunidade online. O profissional deve sempre estar atento a este aspeto.”*

### *Recomendações dos formadores*

Do ponto de vista do facilitador, a realização de um teste piloto prolongado, como parte de um programa psicoeducativo produziria feedback mais consistente e relevante. No entanto, poder transmitir a formação aos profissionais e ver que todos têm consciência das vantagens dos materiais para as suas práticas profissionais indica já uma receção muito positiva do projeto, que será crucial para a sua sustentabilidade.

## Portugal

No total, 14 participantes estiveram presentes em pelo menos uma das sessões do piloto do curso em Portugal.

O piloto foi dividido em duas partes: uma parte de formação, que decorreu online, com sessões síncronas e assíncronas; e uma componente prática, que consistiu na aplicação, por parte dos participantes, de uma das técnicas digitais, seguida de uma sessão de autoscopia.

Nesta sessão final, os participantes tiveram a oportunidade de apresentar as técnicas digitais que haviam aplicado nos seus contextos profissionais, e de partilhar experiências entre eles. É importante salientar que havido sido decidido internamente testar não apenas o conteúdo produzido para o IO3, mas também a componente teórica que faz parte do IO2. No total, a formação teve uma duração de 21 horas, divididas em 6 sessões de 2h30 cada.

Dos 14 participantes que estiveram presentes em pelo menos uma das sessões, 5 implementaram uma técnica digital nos seus contextos profissionais.

- 2 implementaram uma atividade com base na técnica Arte Digital
- 2 implementaram uma atividade relacionada com a Blackout Poetry
- 1 implementou uma atividade utilizando a técnica da Aprendizagem com base em Jogos

No geral, os participantes consideraram que teria sido importante ter mais tempo para implementar a atividade – não só para conseguirem concretizar a tarefa em si, mas também para poderem explicar mais detalhadamente como as técnicas e ferramentas funcionam.

Os participantes mencionaram que seria essencial, independentemente do grupo-alvo ou da técnica implementada, apoiar os utilizadores na sua interação com as técnicas, simplificar a sua utilização, e elogiar o seu desempenho ao longo da atividade.

A profissional que trabalha com idosos preferiu implementar a atividade (através de 3 sessões) em formato presencial, devido às competências digitais dos participantes e ao tempo efetivo para implementar a técnica. No Sketchpad, os participantes consideraram difícil escolher imagens específicas que desejavam (por exemplo, flores, árvores), pois não havia muita variedade. A participante que mencionou esse desafio reforçou que decidiu não ensinar

como descarregar imagens da internet para garantir um ambiente mais seguro e restritivo. Ao nível dos desafios diretamente ligados aos utilizadores, estes, por se tratarem de pessoas idosas, exibiram algumas dificuldades relacionadas com a destreza (ex. dificuldade em utilizar o rato ou colocar uma imagem num local, que acabava por ficar no sítio “errado”/onde não queriam).

Uma das participantes implementou a atividade com reclusos, utilizando a técnica "Blackout Poetry". Ela mencionou que o contexto em que trabalha (espaço prisional) dificulta a utilização das TIC e dos recursos/atividades digitais, pelo que a Blackout Poetry se revelou com a técnica mais fácil de adaptar e implementar. Em termos de aplicação prática e desafios para os utilizadores, ambos os participantes que implementaram a técnica "Blackout Poetry" mencionaram que os utilizadores tinham alguns desafios na escolha das palavras a partir do poema original. A participante que trabalha com pessoas com deficiência também mencionou que alguns dos desafios que encontrou ao implementar o exercício estavam relacionados com a tendência para a distração dos utilizadores, que está diretamente relacionada com a sua capacidade cognitiva.

Quanto à atividade realizada no Sketchpad, e em relação à falta de imagens disponíveis nesta plataforma, a participante ajudou os utilizadores na pesquisa utilizando palavras chave em Inglês (algo que os beneficiários não tinham capacidade de fazer) para terem mais opções. Outra das estratégias utilizadas foi a definição, no início, e em conjunto com os participantes, do tema que trabalhariam durante a atividade – a ideia era ser algo que as cativasse, uma vez que se mostraram, no início, um pouco resistentes à utilização das tecnologias.

A participante que trabalha em contexto prisional mencionou que escolheu um poema antes da sessão e o colou num ficheiro Word. Desta forma, não precisou de ter o computador ligado à Internet. Em termos de escolha das palavras a partir dos poemas originais, a facilitadora mencionou que era importante estimular a criatividade dos utilizadores e selecionar palavras na primeira pessoa do plural em vez de na segunda do singular (“nós” em vez de “tu”). No caso da profissional que trabalha com pessoas com deficiência, o tema do poema relacionava-se com aquilo que vinha a ser trabalhado nas intervenções individuais, sendo, portanto, altamente personalizado e adaptado a cada um dos beneficiários. Também mencionou, como estratégia, a importância de ir fazendo perguntas aos utilizadores, de forma que se sentissem apoiados na escolha de palavras que faziam mais sentido para eles, e de forma a exemplificar como poderiam escolhê-las.

### *Recomendações dos participantes*

A participante que implementou a técnica com um público-alvo idoso mencionou que os participantes necessitam de muita atenção e cuidado, e que, portanto, se as sessões fossem frequentes e focadas em consolidar o conhecimento adquirido, os resultados seriam ainda mais positivos.

A profissional que aplicou a técnica com pessoas com deficiência também reforçou que, pelo menos para este grupo-alvo em particular, é importante escolher poemas com “uma forte presença de elementos do mundo real”, de forma que seja mais fácil para os utilizadores assimilarem o significado que as palavras podem ter.

### *Recomendações dos formadores*

Consideramos que a realização da formação não só sobre o MOOC, mas também sobre o conteúdo do IO2, foi importante para proporcionar aos participantes informação mais detalhada sobre a utilidade e os benefícios de recorrer a ferramentas e recursos digitais na intervenção social.

Durante a implementação do piloto, e considerando que o tempo era reduzido, mas se iniciaram considerações sobre a sustentabilidade do projeto, considerámos que seria pertinente dar continuidade às sessões que os participantes implementaram com os utilizadores finais, especialmente com aqueles que têm capacidades reduzidas (digitais ou cognitivas, etc.), de forma a consolidar as suas competências.

## **Itália**

6 participantes estiveram envolvidos no piloto do MOOC em Itália. Os dados demográficos mostram-nos que todos os participantes eram do sexo feminino, recrutados a partir da rede da ANS e com experiência na formação de assistentes sociais.

O piloto foi realizado em janeiro de 2023 e os participantes foram recrutados a partir da rede da ANS, para possibilitar a aplicação das ferramentas com o conjunto diverso de pessoas com a qual estes profissionais interagem (assistentes sociais, cuidadores, idosos, profissionais de saúde...). Após uma apresentação inicial do curso online, os participantes tiveram tempo para o explorar autonomamente. Puderam, depois, selecionar qual a técnica mais adequada de acordo com o perfil dos seus beneficiários. A maioria dos participantes selecionou a Blackout Poetry e a aplicação do Blackout Bard para explorarem mais aprofundadamente. O MOOC tem-se, assim, afirmado como uma ferramenta útil para promover o desenvolvimento de novas competências e para ser aplicado junto de utentes e em contextos de formação, abrindo uma nova perspetiva de trabalho social que passa também pela utilização de ferramentas tecnológicas.

A maior parte dos participantes tiveram a oportunidade de aplicar as técnicas apresentadas no MOOC com os seus beneficiários. Todos eles forneceram feedback positivo, sendo que também salientaram que aspetos deveriam ser tidos em consideração aquando da implementação da formação com os utilizadores finais.

Em específico, 4 participantes conseguiram implementar as técnicas apresentadas no MOOC nos seus contextos profissionais:

- Três participantes testaram a técnica Blackout Poetry, usando o Blackout Bard, com três grupos-alvo distintos:
  - Numa formação com cuidadores formais;
  - Num grupo online de cuidadores informais;
  - Um participante testou o Sketchpad durante uma formação online com educadores, psicólogos, assistentes sociais e estudantes.
- Um participante recorreu ao Storyo com um grupo de crianças que pertencem a um programa extracurricular.

O principal desafio encontrado pelos participantes, principalmente no que diz respeito à utilização das ferramentas com os seus próprios beneficiários, relaciona-se com a necessidade de competências tecnológicas, não só para realizar o curso, mas também para utilizar as técnicas. Durante a implementação das técnicas com os utilizadores finais, alguns participantes observaram que algumas ferramentas (incluindo o Blackout Bard) estão disponíveis apenas em inglês e outras não permitem o trabalho síncrono (como o Sketchpad), o que pode constituir barreiras à sua utilização.

Os participantes consideraram, no entanto, que o MOOC era claro, inclusivo e de fácil navegação, graças às audiodescrições, o que também ajudou os utilizadores finais a manusearem as ferramentas com as quais não estavam familiarizados. Conceder tempo para as explicações mais detalhadas e para a exploração prática foi essencial para a superação das dificuldades encontradas.

### *Recomendações dos participantes*

Seguem-se algumas recomendações adicionais fornecidas pelos participantes depois de utilizarem as ferramentas e técnicas apresentadas no MOOC:

- É boa ideia usar o Sketchpad de uma forma híbrida, ou desenvolvendo o trabalho em papel, tirando foto e colando-a na plataforma como uma colagem digital; ou criando o trabalho no Sketchpad, fazendo depois download dele, imprimindo-o e criando uma colagem em papel.
- Para um bom uso do Blackout Bard, é recomendado ter escolhido previamente um texto publicamente disponível, para depois copiar parte dele e colar na aplicação. As instruções devem ser fornecidas muito lentamente, passo-a-passo, de forma a garantir que cada participante completa uma etapa antes de se avançar para a seguinte.



### *Recomendações dos formadores*

Os facilitadores enfatizaram a importância de disseminar o MOOC e as diferentes técnicas e ferramentas que apresenta entre os formadores, de forma a chegar a mais profissionais do setor social e a consciencializá-los sobre a importância de usarem tecnologias no seu trabalho, e de modo a garantir-se a implementação a longo-prazo de programas de formação sobre estes materiais.



## Project Partners



**Project Number: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080**

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.