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

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

CURRICULUM TO TEACH E-SOCIAL WORK

Social Connections
TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

INDHOLDSFORTEGNELSE

PGS

FORORD 5

1. PROFESSIONELT ENGAGEMENT 6

1.1. Reflekterende praksis. 7

1.2. Professionelt samarbejde – pædagogisk praksis, videndeling og udvikling 9

2. SOCIALT ARBEJDE OG TEKNOLOGIER 13

2.1. Udfordringen at være nyttig i et digitalt samfundy 14

2.2. e-socialt arbejde som en ny grænseflade 15

2.3. Nye teknologiske standarder for socialt arbejde: Etiske dimensioner 16

3. UNDERVISNING OG LÆRING 20

3.1. Undervisning 21

3.2. Vejledning 23

3.3. Læring i samarbejdsrelationer 24

3.4. Selvreguleret læring 25

4. DIGITALE RESSOURCER 28

4.1. Udvælgelse af digitale ressourcer 29

4.2. Håndtere, beskytte og dele digitale ressourcer 31

5. KOMMUNIKATION I ET DIGITALT MILJØ 35

5.1. Digitale sociale forbindelser 36

5.2. Tilgængelige kommunikationsplatforme og sociale medier- fordele og ulemper 37

6. KOMPENCEUDVIKLING AF BRUGERE 47

6.1. Tilgængelighed og brugervenlighed – brugeres villighed til at tilpasse sig forandring 48

6.2. Digital inklusion 47

6.3. Differentiering og personalisering 50

6.4. At engagere brugere aktivt 51

PGS

7. FACILITERING AF BRUGERENS DIGITALE KOMPETENCER 54

7.1. Digitalt mediekendskab 55

7.2. At inkludere digitale læringsaktiviteter og støtte brugerens digitale mediekendskab 55

7.3. Digital kommunikation og samarbejde 56

7.4. At skabe digitalt indhold 57

7.5. Ansvarlig brug 58

7.6 Digital problemløsning 59

8. DIGITAL FEEDBACK 62

8.1. Feedback til brugere 63

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

The European Commission's 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.

Project number: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080

Copyright @Social Connections 2021

SOCIAL CONNECTIONS curriculum to teach e-social work by Social Connections partnership 2020-1-ES01-KA226-VET-095080 is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Forord

Denne håndbog er tænkt som et nyttigt redskab for fagfolk inden for det sociale område til at introducere dem til praksis for digitalt socialt arbejde.

Som det tydeligt blev åbenbaret under COVID-19-pandemien, kan onlineteknologier udnyttes til at yde social støtte og give sårbare og hjemmeboende grupper en følelse af tilhørsforhold. Mange socialarbejdere er imidlertid ikke sikre på deres digitale evner og kræver en specifik uddannelse, der gør dem i stand til at yde deres brugere opmærksomhed af høj kvalitet i alle sammenhænge.

Som et svar på disse vanskeligheder blev Erasmus+-projektet Social Connections (referencenummer: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080) iværksat. Formålet med denne innovative aktion, der gennemføres fra 2021 til 2023, er at udvikle digitale pædagogiske kompetencer hos undervisere inden for efter- og videreuddannelse i den sociale sektor, så de kan udvikle og anvende digitalt indhold af høj kvalitet til social integration af brugere, der er bundet til hjemmet på grund af handicap, sygdom eller COVID-19-relaterede begrænsninger.

Der er seks europæiske organisationer bag projektet Social Connections: **INTRAS** (Spanien) er projektkoordinator og har været involveret i flere tidligere europæiske projekter vedrørende erhvervsuddannelse, **ANS** (Italien) er en af de første italienske organisationer, der indfører IKT-baserede uddannelsesmetoder i den sociale sektor, **SOSU** (Danmark), der uddanner og træner social- og sundhedspersonale, **Aproximar** (Portugal), der er ansvarlig for oprettelsen af læringsprogrammer og uddannelsesressourcer, **Virtual Campus** (Portugal), der har stor erfaring med erhvervsuddannelse for SMV'er og voksenuddannelse, og **EaSI** (Rumænien), en sammenslutning og et netværk af den tredje sektor fra mere end 15 lande.

De konkrete resultater af dette projekt er en håndbog og en værktøjskasse, der begge er udformet med henblik på at støtte undervisere i at anvende e-socialt arbejde til social integration af sårbare grupper. Mere konkret giver denne håndbog socialfaglige fagfolk viden om brugen af digitale værktøjer i deres sædvanlige arbejde med brugere, der er bundet til hjemmet på grund af ovennævnte omstændigheder. I den henseende er indholdet struktureret i otte korte kapitler, herunder en komplet referenceliste, så eleverne kan få flere oplysninger om konkrete dele af uddannelsen.

Vi håber, at du finder de næste sider nyttige i forhold til de eksisterende vanskeligheder og udfordringer i forbindelse med det teknologiske område, og at du finder svar på dine behov for at arbejde online med dine brugere eller elever.

Vi er sikre på, at din indsats for at forbedre dine kompetencer i den professionelle digitale verden bliver en succes!

For yderligere oplysninger om projektet Social Connections kan du besøge

www.socialconnectionsproject.org.

Social Connections
TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

1. PROFESSIONELT ENGAGEMENT

1. 1.PROFESSIONELT ENGAGEMENT

1.1. Reflekterende praksis

Udvikling af underviseres egen digitale praksis indenfor socialt arbejde

Parker og Bradley (2003) konstaterer, at praksis for socialt arbejde udspringer af teori, men underviserne konstruerer også uformel viden eller eksperimentel visdom ved at arbejde med mennesker i praksis. Refleksion og reflekterende praksis hjælper med at integrere teoretisk læring, formel som uformel indenfor praksis af socialt arbejde[1].

Med den globale pandemi, er der udviklet mange værktøjer som hjælp til at være socialt forbundne, selv på distancen. Krisen har afsløret, at vi er tilpasningsdygtige: det er muligt at spille online, at kommunikere, at udveksle færdigheder og viden og at undervise indenfor stort set alle emner.

Underviserne er blevet opmærksomme på nogle udfordringer ved online-arbejdet, hvilket er afsættet for den reflekterende praksis indenfor digital pædagogik. Nogle af de vigtigste online-udfordringer i reflekterende praksis er nævnt herunder[2]:

- Kameraer som ikke virker og folk som ikke ønsker at være synlige
- Sociale udfordringer i “rum” på fx Zoom eller Skype
- Nogle individer har særlige læringsbehov, som vanskeliggøres af uddannelse på distancen
- Håndtering af folk som monopoliserer drøftelser eller som ikke ønsker at deltage
- Vanskeligt at aflæse kropssprog og dermed risiko for mistolkninger
- Risiko for at foretage “lineær” undervisning, som opfattes som kedelig
- Ukomfortabelt at være bundet til skærmen over længere tid
- Udfordringer med internetforbindelsen
- Nogle individer har udfordringer med de fysiske omgivelser de befinder sig i
- Udfordringer med tavshedspligt
- Det er også blevet pointeret i nogle studier, at ”sidemands-læring” aktiviteter er mindre effektive end hvis de foregår fysisk[3]. Nogle værktøjer såsom Mentimeter (online quizzer og personlige undersøgelser) eller Miro (fælles whiteboard) faciliterer alle deltageres engagement i sjove og simple aktiviteter og fremmer dermed en følelse af at høre til en gruppe, hvilket kan fremme ”sidemands-læring” aktiviteter.

Derudover bør folk der beskæftiger sig professionelt med socialt arbejde, lave en plan for vedkommendes digitale pædagogiske praksis. Som Angelo States University pointerer, så må online-underviseren bruge teknologi til at forbedre undervisningsindholdet.

Ved at sætte de positive aspekter af teknologien i spil, kan online-underviseren give en kvalificeret online læringsoplevelse[4]. Ligeså pointerer Ko og Rossen, "at teknologi-nørder ikke nødvendigvis er de bedste online undervisere. En interesse i pædagogik er førsteprioritet, dernæst teknologi"[5].

Professionelle indenfor socialt arbejde bør kunne definere opnåelige mål for deres brugere ud fra følgende kriterier. Målene bør være:[6]:

- Tydelige
- Bruger-centrerede og værdifulde
- Handlingsanvisende, så målene er eksplicitte for brugeren samt kommunikere til brugeren, hvad der forventes af dem kompetencemæssigt
- Målbare og præcise

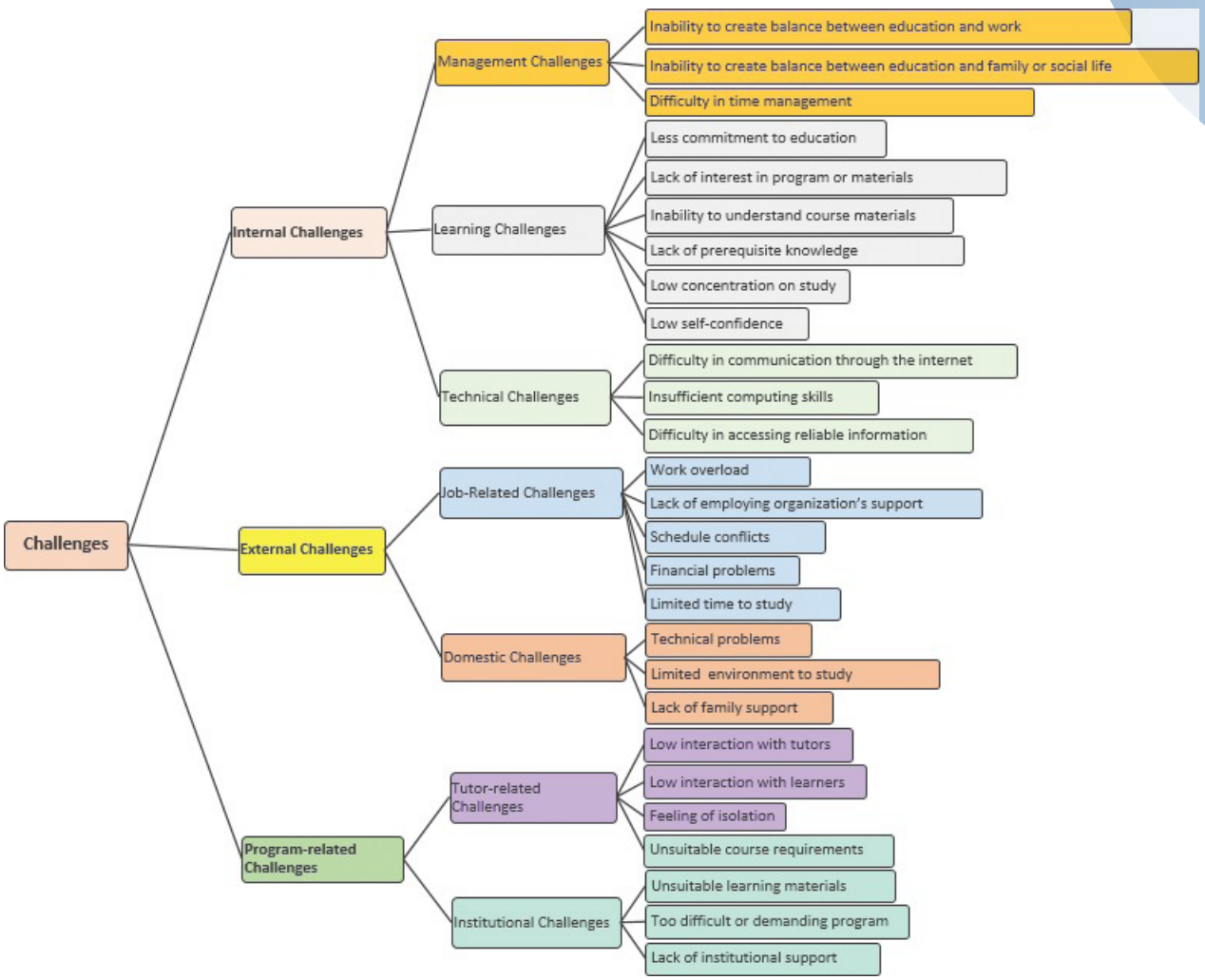
Det er muligt at tilpasse noget, som den professionelle indenfor socialt arbejde tidligere har haft erfaring med (i relation til fysisk undervisning), så det kan udføres online. Dette er dog mere end blot en simpel copy/paste øvelse, idet mange ting skal omtænkes, såsom:

- Tid afsat til hver aktivitet
- Hvor og hvordan intro og pauser skal inkluderes
- Hvordan oprindelige fysiske aktiviteter kan omtænkes
- Hvordan online-rummet kan forlades mhp. at brugere arbejder sammen
- Hvordan reglerne om en god tone mellem den professionelle og brugerne defineres

Professionelle indenfor social arbejder bør huske på, at mange brugere højst sandsynligt vil opleve vanskeligheder med digitale teknologier[7].

Figuren nedenfor illustrerer nogle af online-undervisningens overordnede udfordringer:

Note: Specielt afsnittet "Internal Challenges" beskriver mange af de udfordringer som uerfarne brugere har med digitale teknologier.



Figur 1: Overordnede udfordringer ved online undervisning 7

1.2. Professionelt samarbejde – Fælles deling og udvikling af pædagogisk praksis

At anvende digitale teknologier til at samarbejde med andre undervisere.

E-læringsredskaber og kommunikationsværktøjer spiller en afgørende rolle under Covid19 pandemien, og det er uklart hvor lang tid den vil vare6. Før pandemien, var

brugen af virtuel synkron pleje minimal i de fleste pleje- og sundhedsydelser10. Vi bør derfor benytte lejligheden til at styrke vores fjern-læring kapacitet6. Teknologi kan styrke undervisere til at blive sidemands-elever med deres brugere, ved sammen at bygge på erfaringer fra udforskning af online-indhold, hvor igennem læringsoplevelsen fremmes8.

Praksislæring er et kerne-element i uddannelser indenfor socialt arbejde9. Brugen af digitale teknologier følger en lignende ordning: Den starter med en "learning by doing" fase, efterfulgt af en digital fase. Forskelligheden er imidlertid den hurtige overgang til virtuel pleje, hvilket bør give anledning til grundige overvejelser vedrørende socialt arbejdes relationelle natur.

Brugen af virtuel pleje er nyt for mange professionelle indenfor socialt arbejde. Derfor er online platforme, hvor de kan samarbejde, udveksle erfaringer og spørge om gode råd, afgørende for deres selvtillid på arbejdet. Nedenfor har vi nogle eksempler på platforme, hvor professionelle kan samarbejde med andre undervisere:

Classroom 2.0: Her er hovedvægten på udveksling af viden om digital praksis. Undervisere og professionelle deler deres holdninger og erfaringer om specifikke emner, og det er let at interagere med andre.

Social Workers Forum: Dette forum byder på muligheden for at udforske eksisterende emner og skabe nye. Derudover at indgå i et samarbejde med andre brugere af hjemmesiden.

Social networks: Facebook, Twitter, LinkedIn, Reddit, etc. giver mulighed for at skabe professionelle grupper, som arbejder med det samme felt. Disse medier er hurtige, lette at bruge, og de fleste er allerede vant til dem.

At bruge digitale teknologier til at dele og udveksle viden og erfaringer.

Epale resource centre: EPALE Resource Centre er en materialebank for "best practice" og relaterende materiale indenfor voksenuddannelse, inklusiv case-studier, rapporter og politikker, såvel som tidsskrift- og avisartikler.

Erasmus+ project results platform: Denne platform gør det muligt for undervisere, at tilgå hinandens arbejde og udveksle information. Søgeredskabet gør det muligt at fremsøge emne-specifikke resultater. Adskillige links og øvrige materialer er tilgængelige her. Alle kan kontakte kilde-organisationen for yderligere information.

International federation of social workers: Her kan du finde information relateret til socialT arbejde i hele verden: nyheder, politikker, rapporter, begivenheder, udgivelser etc.

IDet er yderst vigtigt at udbrede viden om de ovenstående platforme og medier internt i organisationer, hvis vi forventer, at professionelle indenfor socialt arbejde skal bruge dem. Ved at modtage denne information fra andre kolleger eller fra organisationen, øger oplevelsen af at bruge de rigtige ressourcer i arbejdet. Organisationen kan udveksle viden om relevante platforme og medier gennem dets intranet eller via organisationens

egen side på sociale medier, eksempelvis Facebook, LinkedIn eller Twitter.information through its intranet or using the social media they normally use, as for instance its Facebook, LinkedIn or Twitter page.

KILDEHENVISNINGER

[1] Knot, C. & Scragg, T. 2007 Reflective practice in social work. Pp. 7-8.

[2] Frederic G. Reamer (2013) Distance and Online Social Work Education: Novel Ethical Challenges. Pp. 16, 373, 375.

[3] Mary Ann Forgey & Anna Ortega-Williams (2016) Effectively Teaching Social Work Practice Online: Moving Beyond Can to How. P. 69.

[4] https://www.angelo.edu/faculty-and-staff/instructional-design/online-teaching/section_12.php

[5] Ko and Rossen, Teaching Online: A Practical Guide assert, 2004. P. 16

[6] https://epale.ec.europa.eu/en/blog/key-competences-lifelong-learning-resources-online-education

[7] Mehmet Kara et. al., Challenges Faced by Adult Learners in Online Distance Education: A Literature Review, 2019. P. 17.

[8] https://tech.ed.gov/netp/teaching/

[9] https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2020.1834545

[10] Rachelle Ashcroft, Deepy Sur, Andrea Greenblatt, Peter Donahue, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: A Survey of Canadian Social Workers, The British Journal of Social Work, 2021;, bcab158, https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

2. SOCIALT ARBEJDE OG TEKNOLOGIER

2. SOCIALT ARBEJDE O TEKNOLOGIER

2.1. Udfordringen at være nyttig i et digitalt samfund

Evnen til at tilgå, tilpasse og skabe ny viden og nye sociale interventionsmetoder gennem brugen af IT

Digitalisering kan beskrives som summen af relationer, strukturer og elementer involveret i inklusionen af IT, i alle livets aspekter. Digitaliseringsprocesser transformerer interaktionen mellem brugere og organisationer, der engagerer sig professionelt i socialt arbejde og skaber digitale miljøer indenfor hvilke eksklusionsprocesser redefineres, og hvor det er nødvendigt at udvikle nye strategier for diagnosticering, intervention og vurdering (López Peláez et al., 2018).

- **Social forbundethed:** social forbundethed har været defineret som en subjektiv bevidsthed om at i tæt forbindelse med den sociale verden Mennesker har et stærkt behov for at være forbundet, som, hvis ikke det opfyldes, kan have negative konsekvenser for deres helbred og velbefindende (AbuJarour et al. 2018). IT kan hjælpe til social forbundethed gennem at skabe eller vedligeholde kontakt med andre og udvikle nye kontakter og relationer (Barlott et al., 2020).
- **Social inklusion:** social inklusion betyder at have mulighed for og ressourcer til at deltage fuldt ud i det økonomiske, sociale og kulturelle liv (AbuJarour et al., 2018). Digitale teknologier har været beskrevet som en facilitator for social inklusion, fordi de muliggør levering af fysiske ydelser, der sætter mennesker i stand til at lære, arbejde, socialisere, shoppe og interagere med samfundet uden fysiske barrierers begrænsninger (Manzoor et al., 2018).
- **Social deltagelse** er beskrevet som personenes involvering i aktiviteter, som understøtter interaktion med andre i samfunddet (Pinto-Bruno et al., 2017). Teknologi kan støtte mennesker I at forblive social active, selv i kølvandet på fysiske, kognitive eller bevægelsesproblemer.

As Bryant et al. pointerer: *"udviklingen og manifesteringen af IT har forandret, og fortsætter med at forandre det geografiske, tidslige og rumlige aspekt af kommunikation og tilgængelighed til information, såvel som mulighederne for måder, hvorpå brugere kan forbindes og kommunikere via sprog, tekst og visuelle medier. Kollektivt anskuet, giver IT mulighed for en række potentielle apps inden for socialt arbejde, som kan koble geografiske og ressourcemæssige skel mellem land- og bysamfund " (Bryant et al., 2018).*

Så, for eksempel, kan webcams bruges til at facilitere en til en, eller gruppe drøftelser og gøre det ud for ansigt til ansigt personlig interaktion. Videokonference-software fremmer dette ved at inkludere andre funktioner som f.eks. online whiteboard, break out rooms og online dokumenter der kan ses af alle (Bryant et al., 2018). Mobile enheder, specielt smartphones, har gjort det nemmere for ikke kyndige brugere at få nem adgang til alt information og kommunikation som udbydes via internettet, samtidig med at det også er et middel til nemt at lave og dele videoer og fotos.

Ifølge López Peláez et al., Kan IT derfor omforme det professionelle forhold, som opstår i socialt arbejde, på tre måder: gennem nye kommunikationsmetoder, gennem at retænke roller i socialt arbejde og fælles problemløsning (López Peláez et al., 2018, ii).

2.2. E-Socialt arbejde som en ny grænseflade

Kompetenceudvikling af socialt arbejdende til at reorganisere sociale ydelser ved at inkludere IT

E-socialt arbejde kan forstås som:

- Som en speciel sfære for professionel handling
- Som en tværgående sfære, som påvirker menneskers, gruppers og organisationers liv
- Som social arbejdendes professionelle aktivitet (handlinger som gør brug af ny teknologi og henvender sig til traditionelle sociale problemer som redefineres i den teknologiske ramme etc.).

I sin individuelle, gruppemæssige eller samfundsmæssige dimension, gennemgår socialt arbejde en kontinuerlig forandringsproces på grund af samfundets konstante udvikling og den institutionelle respons til samfundets krav og behov. Disse forandringer kræver, at socialt arbejde, som en videnskabelig disciplin, konstant tilpasser sine indsatsområder (López Peláez et al., 2018). En række aktiviteter kan betragtes indenfor prædikatet "socialt arbejde" såsom online research, terapi (individuel, gruppe og samfundsdynamikker), uddannelse af folk til socialt arbejde og monitorering af programmer for socialt arbejde. I den henseende, er e-socialt arbejde blevet den nye grænseflade for socialt arbejde (López Peláez et al., 2018).

Udbruddet af Covid19 havde en stor påvirkning på socialt arbejde, som hurtigt medførte nødvendige signifikante forandringer. Som identificeret af Berg-Weger og Morley med hensyn til professionelles arbejde med ældre: "Socialt arbejdende (...) er blevet kreative og ressourcestærke med hensyn til at opretholde kontakt til ældre brugere, patienter, venner og familie, og støtter dem i at holde kontakt til andre, for at imødegå ensomhed, social isolation og angst. Fysiske aktiviteter og kontakter begyndte at blive faciliteret virtuelt gennem individuelt udstyr (mobil/tablets...) og videokonferencer. Social distance, personlige værnemidler og udstyr til virtuel kontakt blev introduceret. Daglige kontakt-

kald på telefon, udbringning af varer, virtuelle og telefoniske helbredssamtaler og uddannelses- og nyhedsopdatering blev en del af praksis for socialt arbejde (Berg-Weger & Morley, 2020).

Selv om der utvivlsomt er gode eksempler og succeshistorier, så medførte brugen af IT også nogle udfordringer og bekymringer. Udover etiske spørgsmål, som vi vender tilbage til, så betragtes brugen af IT i socialt arbejde også som havende en negativ indflydelse på kerneprincipperne for praksis, gennem en dehumanisering af den terapeutiske relation, ifølge Mishna et al. (Mishna et al).

For at overvinde disse ricisi, bør det ifølge Bryant et al. overvejes, "hvordan det sikres, at det er socialt arbejde der regulerer brugen af IT, snarere end at social praksis reguleres teknologisk (Bryant et al., 2018). For at sikre teknologi-understøttet socialt arbejde, synes der at være et tydeligt behov for tværfagligt samarbejde, der fordrer et partnerskab imellem socialt arbejdende, teknikere, IT ansvarlige, software programmører og ledelse (Berzyn et al., 2015) Endeligt anbefales det, at socialt arbejdende indtager en praksisorienteret tilgang til brugen af IT, for at sikre, at teknologien bruges på en måde, som gavner arbejdet, frem for at forringe det (Baker et al., 2014).

Ifølge Bryant et al., er det kun igennem eksperimenter og afprøvning af IT og problemløsning af de etiske og praktiske problemer som opleves i praksis, at integrationen af IT i socialt arbejde kan fremmes og der derigennem kan hentes evidens for de fordele den har. Den viden kan således anvendes til at forme kompetenceudvikling indenfor socialt arbejde og igangsætte en kulturforandring og engagere IT superbrugere i at samarbejde med lokalsamfundet om udvikling og implementering af IT baserede ydelser (Bryant et al., 2018).

2.3. Nye teknologiske standarder for socialt arbejde: Den etiske dimension

Etiske standarder og normer varierer blandt forskellige kulturelle grupper med kontakt til det offentlige

Brugen af IT og sociale medier, medfører risiko for potentielt etiske udfordringer indenfor socialt arbejde. En af de mest fremtrædende begrænsninger er den professionelle grænse (Mishna et al. 2012; Reamer, 2017). Sociale medier kan underminere praksis' bestræbelser på at give klar besked om tilgængelighed, åbningstider, roller og ansvar, idet praksis for brugen kan forekomme altid at være tilgængelig online. I undersøgelsen af Mishna et al. viser det sig, ifølge deltagerne, at visse omstændigheder, adfærd og forespørgsler, relateret til online kommunikation, synes at krænke den professionelle grænse, i den forstand at IT synes at opfordre til en mindre formel og venligere kommunikation og dette ændrer eller medfører en ny dimension, i forhold til hvordan professionelle forholder sig til brugere (Mishna et al., 2012).

Et andet aspekt er I forhold til personlig diskretion I interaktionen med brugere eller når man repræsenterer en myndighed på sociale medier. I en undersøgelse af Ryan og

Garret blev det nævnt, at professionelle indenfor socialt arbejde italesætter behovet for selvcensur I forhold til de oplysninger der gøres tilgængelige på Facebook, i et forsøg på at kontrollere, hvad den brede offentlighed får indsigt i (Ryan & Garret, 2018). Derudover kan brugere også indsamle information om de professionelles brug af sociale medier som for eksempel Facebook og ofte vælger de professionelle ikke at "poste" noget og bruger siden til at se andre menneskers opslag eller vedligeholde kontakt (Greyson et al., 2010).

Privatliv og tavshedspligt var en anden hyppigt nævnt bekymring, såsom at beskytte bruger-data på en PC, specielt information der blev delt via internettet, så det ikke var muligt for hackere at tilgå de professionelles oplysninger, eller genskabe tilsyneladende slettede filer (Menon & Miller-Cribbs, 2002).

Et andet vigtigt etisk spørgsmål drejer sig om IT som kildeoplysning. På den ene side, må professionelle indenfor socialt arbejde være forberedt på at håndtere situationer, hvor brugere medbringer oplysninger de har fundet på internettet (López Peláez et al., 2018). På den anden side, har de også en etisk forpligtelse til at søge materiale fra pålidelige kilder, såsom empiriske "peer-reviewed" undersøgelser, som ligger tilgængeligt på internettet (Giffords, 2009).

I den henseende, udtrykte deltagerne I studiet af Mishna et al., behovet for organisatoriske politikker og et socialt etisk arbejdskodeks til at regulere den professionelle adfærd, med henblik på at hjælpe medarbejderne med at navigere i de oplevede dilemmaer, relateret til online kommunikation (Mishna et al. 2012).

Afslutningsvis, når vi drøfter den etiske dimension indenfor socialt arbejde, må vi ikke glemme "det digitale skel", som er forbundet med alle de udfordringer vi har været inde på.

Som nævnt af Steyaert & Gould, kan teknologi udvikle sig til en socialt ekskluderende faktor. Mens sociale tiltag, rettet mod at reducere det digitale skel, har udvidet sig fra sit oprindelige fokus på at give adgang til at fremme digitale færdigheder, og invitere borgere til at blive medproducenter af information (det såkaldte Web 2.0), så konfronteres de nu med udfordringen fra internettets tiltagende underholdende element og de forskellige indholdspræferencer på tværs af socio-økonomiske grupper. Som led i den overordnede bekymring, med hensyn til at reducere social eksklusion, må det i socialt arbejde sikres, at internettets omfattende informations-tilgængelighed ikke kun er til gavn for de i forvejen velinformerede (Steyaert & Gould, 2009).

REFERENCES

AbuJarour, S., Krasnova, H., & Hoffmeier, F. (2018). ICT as an enabler: Understanding the role of online communication in the social inclusion of Syrian refugees in Germany.

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2018). The new informational paradigm: Developing practice-led approaches to the use of mobile ICT in social work. The British Journal of Social Work, 48(6), 1791-1809.

Barlott, T., Aplin, T., Catchpole, E., Kranz, R., Le Goullon, D., Toivanen, A., & Hutchens, S. (2020). Connectedness and ICT: Opening the door to possibilities for people with *intellectual disabilities. Journal of Intellectual Disabilities*, 24(4), 503-521.

Berg-Weger, M., & Morley, J. E. (2020). Loneliness and social isolation in older adults during the Covid-19 pandemic: Implications for gerontological social work.

Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. American Academy of Social Work & Social Welfare.

Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D., & Diamandi, S. (2018). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 61(1), 143-155.

Giffords, E. D. (2009). The Internet and social work: The next generation. Families in Society, 90(4), 413-418.

Greysen, S. R., Kind, T., & Chretien, K. C. (2010). Online professionalism and the mirror of social media. Journal of general internal medicine, 25(11), 1227-1229.

López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies.

López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.

Manzoor, M., & Vimarlund, V. (2018). Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities. Health and technology, 8(5), 377-390.

Menon, G. M., & Miller-Cribbs, J. (2002). Online social work practice: Issues and guidelines for the profession. Advances in Social Work, 3(2), 104-116.

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. L., & Khoury-Kassabri, M. (2012). “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. Clinical Social Work Journal, 40(3), 277-286.

Pinto-Bruno, Á. C., García-Casal, J. A., Csipke, E., Jenaro-Río, C., & Franco-Martín, M. (2017). ICT-based applications to improve social health and social participation in older adults with dementia. A systematic literature review. *Aging & Mental Health*, 21(1), 58-65.

Reamer, F. G. (2015). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. Clinical Social Work Journal, 43(2), 120-132.

Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social work 'logged on': Contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. European Journal of Social Work, 21(1), 32-44.

Steyaert, J., & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide. British Journal of Social Work, 39(4), 740-753.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

3. UNDERVISNING OG LÆRING

3. UNDERVISNING OG LÆRING

3.1. Undervisning og læring

Brugen af digitale teknologier i undervisnings- og læreprocesser, er et tema der har været drøftet i mange år i undervisningsliteraturen, først med introduktionen af PC'en, så internettet i 1990'erne og sidst med adgangen til mobilt udstyr og sociale medier platforme i 00'erne (Pedro, de Oliveira Barbosa, & das Neves Santos, 2018). I inkluderende undervisnings- og læringshandlinger, er der studerende med forskellige evner og behov, og mange undervisere bruger i stigende grad en didaktik på linje med rammen for Universal Design. Udfordringen er, at anvende teknologi til at fremme og transformere læring, med henblik på at imødekomme de forskellige læringsbehov hos studerende (Hitchcock, 2018).

Udover denne trend, opstår der yderligere en udfordring: hvad er den mest passende brug af både fysisk og virtuel undervisning, I den forstand at det skal give mening, kompetenceudvikle samt være effektivt og sikkert, specielt set i lyset af Covid19 pandemiens erfaringer. Sikkerhedsaspektet af anvendelsen af teknologier inkluderer en række faktorer, såsom at tilpasse udstyr til brugeren, samt formålet med og måden hvorpå teknologien bruges (kreativt, datanalyse etc.) eller beskyttelsen af personlige data. Derudover, skal undervisere være opmærksomme på udviklingen og måden hvorpå den har indflydelse på valg af enten udstyr eller digital teknologi (Virginia Department of Education, 2021).

Socialt arbejde og kompetenceudvikling inden for feltet til nye professionelle, møder de samme udfordringer, som inden for mange andre felter med hensyn til at tilpasning til nye digitale miljøer. Eksempler fra USA giver os indblik i hvordan man kan opsætte fælles brugerstandarder indenfor brugen af teknologi i socialt arbejde - NASW og Socialt Arbejde Nævnets (ASWB) Standarder for Teknologi og Socialt Arbejde. En af disse standarder omhandler specifikt "kompetenceudvikling inden for socialt arbejde" (Knight, 2017).

I kompetenceudvikling indenfor socialt arbejde er der fokus på, at elever og studerende er opmærksomme på nye muligheder og tilgange indenfor inden for et klassisk arbejdsfelt, feltets potentialer og muligheder, og hvordan de effektivt kan anvende dem, men også bagsiden af det: etiske problemstillinger, digitale færdigheder og begrænsninger for samfundstilslutning og -engagement bl.a. (Hitchcock, 2018). For eksempel kan sociale medier være et "farligt minefelt", da det er et sted for frie holdninger, som hovedsageligt baserer sig på viden forankret hos det enkelte individ; for elever og studerende indenfor socialt arbejde er det derfor afgørende, at de anerkender vigtigheden af begrænsninger, da de kan true det tillidsfulde forhold de søger at opnå med brugeren (Knight, 2017).

Udover dette mind-set, bør der rettes særlig opmærksomhed på, hvordan digitale uddannelsesstrategier kan anvendes til elever og studerende indenfor socialt arbejde,

i betydningen at underviserne reflekterer kritisk over, hvilke værktøjer der virker bedst, i deres respektive fag. For nogle kræves der praktiske færdigheder i professionen, som at foretage personlige interview eller at skabe empati med en bruger. Ansigt til ansigt læring synes at være det mest anvendelige, dog for nogle emner som teori, politikker eller fortalervirksomhed, kan online læring være bedre egnet. Princippet bør altid være at forfølge idéen om socialt arbejdende som værger for sociale kontakter (Knight, 2017).

Med fokus på en "hybrid tilgang" til kompetenceudvikling inden for socialt arbejde, er der visse metoder der aktuelt synes at være relevante: mobil læring; simulationsbaseret læring; eksperimenterende læring; og "legende" læring (via spil).

Introduktionen af digitale teknologier førte til fremkomsten af mobil læring (m-læring), hvilket kan defineres som brugen af interaktive teknologier i læring på mobile enheder (nogle forfattere refererer til dette som en naturlig udvikling af e-læring). Denne metode er blevet grundigt undersøgt, dog ikke I specifikke læringsmiljøer, ej heller i relation til brugen af metoden af undervisere, men nærmere i relation til elever og studerendes opfattelse og motivation (som generelt er med et positivt resultat). En relevant iagttagelse er, at m-læring sjældent bruges I formelle læringskontekster, men er almindelig I uformelle kontekster: Resultaterne fra undersøgelserne er ikke konsistente til at definere et lineært godt resultat, selvom undersøgelsen primært har fokuseret på brugen af mobile enheder i klassemiljøer. Ikke desto mindre blev det tydeligt, at når elever og studerende altid havde deres mobile enheder tilgængelige, gav dem mulighed for at tilgå læringsmateriale og gav dem muligheden for at "interagere" med materialet, som potentielt kunne bidrage til at nedbryde de sidste eksisterende barrierer mellem læring og "det virkelige liv" (Pedro, de Oliveira Barbosa, & das Neves Santos, 2018).

Brugen af simulationsbaseret læring giver elever og studerende mulighed for at øve/træne færdigheder i et trygt miljø og er blevet anerkendt som et vigtigt redskab til at træne virkelighedstro scenarier (Craig et al, 2017). Denne metode kombinerer videndeling, observation, en debriefing på udøvelse og forbedring og coaching (afhængigt af metoden, indtager mere erfarne elever rollen som mentorer). Teknologiens hurtige udvikling, giver mulighed for at introducere "teknologi-baseret simulation" og "virtuelle brugere", til en "fordybende læringsoplevelse" (Smith et al, 2021). Sidstnævnte er en læringsoplevelse der tillader "komplekse interaktioner" og en "følelse af at være til stede", samtidig med at det fremmer elevers/studerendes empowerment og interaktivitet. For denne metode er det nødvendigt at justere og tilpasse evalueringsrammen (De Freitas et al, 2009).

Eksperimentel læring har vist sig at være en brugbar IT ressource, som kan omformes til aktiviteter og praktiske erfaringer, der gør det muligt for folk at reflektere over deres egen praksis. Denne metode gavner også elever/studerende inden for socialt arbejde og voksen-elever, når det ikke er muligt at integrere IT I pensum, idet metoden betragtes som en mulighed for at forstå forholdet mellem teoretisk indhold og professionel praksis. Eksperimentel læring er en god ressource til at fremme udviklingen af viden og kernekompetencer hos elever/studerende og voksen-elever, det er dog vigtigt at

bemærke, at det er afgørende at metoden anvendes ordentligt, hvilket betyder, at det er grundlæggende vigtigt at koble teorien med læringsoplevelsen (McInroy, 2021).

Svarende til de tidligere beskrevne værktøjer, mener vi at det er vigtigt at nævne en anden ressource: den spilbaserede tilgang. Denne tilgang er en metode, hvor der bruges spil til at fremme kritisk tænkning, motivation og den lærende proces. Når den anvendes I grupper (fx grupper af 3-5 spil-elementer) fremmer det også udviklingen af "soft skills" (fx mægling, administrering af tid etc.). Når vi overvejer at inkludere den spil-baserede tilgang I læringsprocessen antager vi at den kan anvendes i indholdsmæssige og/eller organisatoriske målinger. For det første er det en fordel for underviseren med den spilbaserede tilgang til at introducere et emne eller afklare noget teoretisk; For det andet er spil mere let tilgængelige for elever/studerende til at udføre en opgave eller lave afleveringer. Undersøgelser med fokus på effekten af spil-baseret læringpå læringsoplevelsen viser, at elever/studerende kan øge deres tilgnelse af information med 40 %, sammenlignet med mere traditionelle metoder (Pokulyta & Kolotylo, 2021).

Udfordringen er nu fokuseret omkring måden hvorpå disse generelle læringsmetoder kan tilpasses socialt arbejde.

3.2. Vejledning

Uddannelse generelt bør tilpasse elevers/studerendes læringsoplevelse til en virkelighedstro kontekst, dette gælder også IT, idet teknologi I stigende grad accepteres i implementeringen af online undervisningsaktiviteter. Med denne tilpasning opstod flere Fordele I forholdet mellem elever/studerende og også mellem elever og undervisere, igennem en bedre forbindelse og forståelse imellem dem, men også gennem at elever/studerende lærte af hinanden og fik direkte støtte og feedback fra undervisere. Som undersøgelser indenfor emnet viser, så var der deraf følgende en positiv effekt på gennemførslen af læring med udgangspunkt i brugen af IT (Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, & Kiramba, 2020).

Når det handler om elever/studerende indenfor socialt arbejde, ligger der stadig noget arbejde foran os, mht. brugen af IT. Derfor betonede American Academy of Social Work & Social Welfare (AASWSW) vigtigheden af at inkludere teknologi I uddanelser og udførsel indenfor socialt arbejde, ved at skabe opmærksomhed om og påvirke elevers/studerendes og professionelles intentioner i forhold til at anvende teknologi i professionel praksis (McInroy, 2021). Med hensyn til behovet for denne opmærksom på IT og uddannelser inden for socialt arbejde, fremgår det, at flere elever/studerende ikke er klar over fordelene ved at bruge teknologier og online ressourcer. Derfor er det afgørende, at ændre måden, hvorpå IT opfattes af fremtidige medarbejdere indenfor socialt arbejde. In this way, it is crucial to change the way ICTs are perceived by future social workers. En undersøgelse af Goldingay and Boddy (2017) viste, at når elever/studerende vejledes I deres online interaction, øger de deres evne til at engagere sig og interagere I online miljøer. Derfor bør undervisere indenfor socialt arbejde forstå, hvordan vejledning I brugen af IT kan påvirke deres måde at undervise på.

3.3. Læring I samarbejdsrelationer

Udviklingen af et uddannelsessystem, der inkluderer teknologier, giver mulighed for at forbedre måden hvorpå indhold leveres samt forholdet mellem alle parter I uddannelsesprocessen, da det afspejles i flere forskellige metoder (fx synkrone møder, webinarer, online platforme for uddannelsessystemer, som Moodle). In erhvervsuddannelser, muliggør online klasser kombinationen af forskellige og effektive bottom up tilgange, samt at involvere undervisere og elever/studerende (Pokulyta, & Kolotylo, 2021; European Commission, 2020).

Det er vigtigt at have fokus på styrkelsen af disse metoder, idet udstyr og online platforme konstant forandres og opdateres. Derfor bør lærings- og undervisningsaktiviteter inkludere opmærksomhed på teknologier – dem der allerede eksisterer, og dem der er på vej – da det vil have indflydelse på elevers/studerendes professionelle udførelse (i dette tilfælde indenfor socialt arbejde) fremadrettet. in the future. Det betyder, at det er afgørende at fremme elevers/studerendes engagement mht. IT, for at holde organisationer indenfor den sociale sektor opdaterede med IT teknologier, der kan bidrage til mere effektiv praksis indenfor socialt arbejde (McInroy, 2021).

Ovenstående er I overensstemmelse med Joint Research Centre, som vurderer det magtpåliggende at være kontinuerligt opdateret indenfor IT for at s *"retænke læring, for at forny uddannelse og for at imødegå nye kompetencekrav"* (EU Science Hub, n.d.). En undersøgelse af Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, and Kiramba (2020) konkluderede at IT havde en positiv effekt på feedback mellem elever/studerende og deraf deres sociale interaktion med hensyn til læringsoplevelsen.

IT havde også en positiv effekt på læringsoplevelsen og særligt på udførelsen af socialt arbejde, idet teknologier er en nøgleressource for folk med særlige behov, som ellers kan ekskluderes fra uddannelses- eller sociale muligheder og drage fordel af IT udstyr og online ressourcer til at facilitere deres integration i samfundet. Det gælder også for individer, som kunne drage fordel af uddannelses- eller sociale ydelser, hvis de kunne leveres gennem et online format, fordi deres geografiske, økonomiske eller eller fysiske forhold ville gøre det vanskeligt at komme fra en destination til en anden. For eksempel kan mennesker med funktionsnedsættelser drage fordel af telemedicinsk støtte I eget hjem uden at skulle transporteres til en fysisk lokalitet (Hamburg & Bucksch, 2017; Reamer, 2020).

Det er vigtigt at notere sig, at undersøgelsen af Reamer (2020) viser, at mennesker der arbejder med socialt arbejde, er mere opmærksomme på fordelene ved IT og tilslutter sig implementeringen af online ydelser til deres brugere. Med hensyn til udstyr, som typisk bruges af professionelle inden for socialt arbejde, viser en undersøgelse af Hung, Lee og Cheung (2021foretrækker sociale medier og videokonferencer via online platforme.

Trods det faktum, at teknologier har en positive effekt på alle involverede (elever/studerende, undervisere, professionelle, brugere), er det vigtigt at være opmærksom

på, at online ressourcer ikke helt kan tilgodese visse nøglefaktorer såsom kropssprog og nonverbal kommunikation. Med henblik på at overvinde mulige begrænsninger der kunne opstå, bør facilitatorer (I dette tilfælde undervisere og professionelle) opstille grupperegler som fremmer deltagelse og kommunikation mest effektivt. For eksempel bør deltagere I et gruppemøde (læringsoplevelse eller med brugere) have deres webcam tændt under hele mødet, så alle kan se hinanden, hvilket letter drøftelse og interaktion. Zoom, Google Meets og andre online platforme, er nøgleværktøjer I forbindelse med online møder, da de muliggør interaktion mellem deltagerne (det er fx muligt at skabe "break out roomes, så deltagere kan spredes ud i mindre grupper, deltagerne kan også redigere, tegne eller skrive i dokumenter; etc) ((Hung, Lee, & Cheung, 2021).

3.4. Selvregulerende læring

Undervisnings- og læringsoplevelser på det sociale område er en udfordring, da der altid er opdateringer, både indenfor teknologi og pædagogik, derfor er det vigtigt at holde sig opdateret med nye og innovative tilgange til brugen af teknologi (Hitchcock et al, 2018).

Indførelsen af IT-udstyr og platforme på uddannelsesområdet har ændret måden, hvorpå parterne (elever/studerende, undervisere, professionelle) opfatter hvordan læringsprocessen foregår og behovet for at udvikle og styrke IT færdigheder. Som OECD bemærker: "Det er svært at forestille sig innovationsstrategier indenfor uddannelsessektoren, uden et stærkt fokus på udviklingen af digitale færdigheder hos elever/studerende" (Syauqi, Munadi, & Triyono, 2020).

IT ressourcer gav en bedre mulighed for at levere uddannelse og supervision inden for socialt arbejde og det blev normalt at have online kurser som en del af uddannelse inden for socialt arbejde. Som tidligere nævnt, gav platforme som Zoom mulighed for, at facilitatorer kunne planlægge gruppeaktiviteter gennem synkrone møder og derigennem forbdre professionelles IT færdigheder og "bløde værdier", da det er nødvendigt at de er parate til at fremme engagementet hos alle deltagere. Undervisere bør desuden overveje at inkludere alle elever/studerende og sikre diversitet I tilgang til læringsoplevelsen (NASW, 2017; Hitchcock et al, 2018).

Med hensyn til anvendelsen af teknologiske ressourcer inden for socialt arbejde, er det vigtigt, at professionelle er opmærksomme på forventninger, klar kommunikation med personer/grupper, at være kontinuerligt opdateret omkring innovative metoder – aktiv læring – og at være opmærksom på forholdet mellem læringsmålene og det indhold der bliver leveret, som kan kobles til målet med interventionen i praksis (Hitchcock et al, 2018).

KILDEHENVISNINGER

Craig, S. L., McInroy, L. B., Bogo, M., & Thompson, M. (2017). Enhancing competence in health social work education through simulation-based learning: Strategies from a case study of a family session. Journal of Social Work Education, 53(sup1), S47–S58.

De Freitas, S., Rebolledo-Mendez, G., Liarokapis, F., Magoulas, G., and Poulovassilis, A. (2010). Learning as immersive experiences: Using the four-dimensional framework for designing and evaluating immersive learning experiences in a virtual world. British Journal of Educational Technology, Special Issue: Crossing Boundaries: Learning and Teaching in Virtual Worlds, Volume41, Issue1.

Goldingay, S., & Boddy, J. (2017). Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning. Australian Social Work, 70(2), 209-220.

Hamburg, I., & Bucksch, S. (2017). Inclusive education and digital social innovation. Advances in social sciences research journal, 4(5).

Hitchcock, L. I., Sage, M., & Smyth, N. J. (Eds.). (2018). Technology in Social Work Education: Educators' Perspectives on the NASW Technology Standards for Social Work Education and Supervision. Buffalo, NY: University at Buffalo School of Social Work, State University of New York.

Hung, E. N., Lee, T. T. T., & Cheung, J. C. S. (2021). Practising social work groups online: Practitioners' reflection on the COVID-19 outbreak. International Social Work, 0020872821989796.

Knight, S. A. (2017). New technology Standards Guide Social Work Practice and Education. Social Work Today, 17(4), 10. Tilgængelig på: https://www.socialworktoday.com/archive/072417p10.shtml

Kumi-Yeboah, A., Kim, Y., Sallar, A. M., & Kiramba, L. K. (2020). Exploring the Use of Digital Technologies from the Perspective of Diverse Learners in Online Learning Environments. Online Learning, 24(4), 42-63.

McInroy, L. B. (2021). Teaching technology competencies: A social work practice with technology course. Journal of Social Work Education, 57(3), 545-556.

Pedro, L. F. M. G., de Oliveira Barbosa, C. M. M., & das Neves Santos, C. M. (2018). A critical review of mobile learning integration in formal educational contexts. International Journal of Educational Technology in Higher Education, 15(1), 1-15.

Pokulyta, I. K., & Kolotylo, M. O. (2021, March). Media technologies and virtual practices in creative approaches to educational training of a social worker. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1840, No. 1, p. 012055). IOP Publishing.

Reamer, F. G. (2020, May). Virtuous Virtual Social Work. Social Work Today. Tilgængelig på: https://www.socialworktoday.com/news/eoe_0520.shtml

Smith, M. J., Bornheimer, L. A., Li, J., Blajeski, S., Hiltz, B., Fischer, D. J., ... & Ruffolo, M. (2021). Computerized Clinical Training Simulations with Virtual Clients Abusing Alcohol: Initial Feasibility, Acceptability, and Effectiveness. Clinical Social Work Journal, 49(2), 184-196.

Syauqi, K., Munadi, S., & Triyono, M. B. (2020). Students' Perceptions toward Vocational Education on Online Learning during the COVID-19 Pandemic. International Journal of Evaluation and Research in Education, 9(4), 881-886.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

4. DIGITALE RESSOURCER

4. DIGITALE RESSOURCER

4.1. Udvælgelse af digitale ressourcer

At identificere, vurdere og udvælge passende digitale ressourcer til anvendelse i sammenhæng med socialt arbejde

I kølvandet på Covid19, opstod der mange spørgsmål, som drejede sig om at udvinde viden om den fremtidige brug af de teknologiske fremskridt til social kontakt. Specielt sårbare grupper har følt sig udsat, ekskluderet, socialt afkoblet og har oplevet en forringelse af deres livskvalitet i løbet af pandemien. Det er vigtigt at videregive de positive erfaringer der også er gjort, for de ovennævnte grupper.

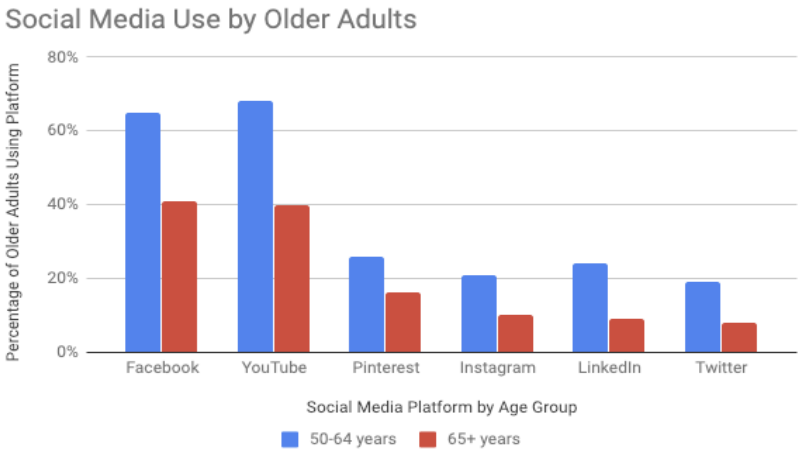
I det sidste årti, har vi set hvordan sociale medier kan forbedre ældres og funktionshæmmedes sociale liv og reducere deres følelse af at være socialt isolerede. Dette er vigtigt, især for de ældre og funktionshæmmede som lever alene og har problemer med at komme ud, hvilket begrænser deres muligheder for at socialisere. For de ældre og funktionshæmmede, som er mindre mobile, kan Facebook eller lignende sider spille en vigtigt rolle mhp. At bryde social isolation og få dem til at føle sig som en del af et større fælleskab eller at vedligeholde en vigtig rolle I deres familieliv, ved at holde nær kontakt med deres nærmeste[1].

En undersøgelse fra 2016 viser, at ældres brug af sociale teknologier kan kobles til bedre selv-vurderet helbred og færre kroniske sygdomme og depression. Social teknologi inkluderede e-mail; sociale medier såsom Facebook og Twitter; online videokontakt via PC, tablet eller mobil gennem fx Skype; online chat via smartphones. Over 70% af de adspurgte svarede, at de var åbne overfor at lære nye teknologier. Derudover svarede 95,6% af de ældre, at de som minimum var nogenlunde tilfredse med den teknologi de brugte til kommunikation. Dette viser, at ældre stort set er ivrige efter at lære og udvikle nye teknologiske færdigheder.

Undersøgelsen viste også, at brugen af sociale teknologier forudsagde lavere niveauer af ensomhed, hvilket igen forudsagde bedre mental og fysisk sundhed og de var generelt mere tilfredse med livet [2, 3].

En anden undersøgelse fra 2018 viste, at Facebook og Youtube ligger klart I toppen af de platforme som bruges af ældre. De andre fire platforme der nævnes, er næsten

ligeværdige I popularitet. Dette var også resultatet af en Pew undersøgelse I 2017, som viste, at Facebook var det mest populære sociale medie blandt ældre.



Når man tænker på fordelene ved sociale medier, kan man straks forestille sig deres positive element I forhold til at engageret I livet omkring en og opretholde sociale forbindelser til andre mennesker. Succesfuld aldring er klart forbundet med et højt fysisk og kognitivt helbredsniveau og socialt engagement. Men hvordan kan vi nå ud til og inkludere dem, der lider af høretab, funktionsnedsættelser, synstab eller kognitive begrænsninger? Og hvordan kan vi lære professionelle inden for socialt arbejde, at udvælge de mest velegnede platforme blandt et stort udvalg, taget brugerens individuelle begrænsninger i betragtning?

For at kunne udpege forskellene på de forskellige platforme og værktøjer, er det nødvendigt at undersøge og vurdere, hvilken platforme, der kan rumme forskellige begrænsninger hos brugere og undersøge nærmere, hvad der kan være de bedste tips for til at hjælpe ældre og funktionshæmmede til at blive digitale.

En litteraturgennemgang konkluderede, at ældre I højere grad ville imødekomme teknologi, hvis de fik en bedre forståelse for, hvordan den kunne have indflydelse på deres dagligdag og hvis de var klar over fordelene ved ældrevenlig teknologi. Det første skridt er derfor: Afdæk og synliggør de nye udfoldede teknologier og forklar værdien af, at kunne forbindes digitalt med sine nære via Zoom eller Teams opkald, eller vis dem fotos af børnebørnene på Facebook. Udover sociale kontakter, har moderne teknologi mange praktiske anvendelsesmuligheder; fx lægekonsultationer eller bestilling af fødevarer til udbringning.

Overvejelse omkring specifikke læringsmål, kontekst, pædagogisk tilgang og målgruppe

Nye teknologier kan nogle gange virke overvældende og det er vigtigt at huske, at ældre eller funktionshæmmede personer, aldrig har brugt PC'er i forbindelse med deres arbejde. I følge en Pew-undersøgelse, er den bedste metode at tilgå teknologi på hos denne gruppe, tålmodighed og guidet gentagelse. Undersøgelsen viste, at 77% af de ældre havde behov for assistance til at lære at anvende teknologien[5].

Derfor er den bedste måde at gøre opmærksom på fordele ved teknologi, er at vise dem det. Led dem igennem simple trin ved at se billeder af deres børnebørn på mobil eller tablet – tid og tålmodighed er afgørende. Demonstrér hvor let det er at tale med venner eller familie de ikke har set længe, gennem Facetime (apple produkter) eller Teams. Eller hjælp dem med at sende en tekstbesked eller en e-mail, og se deres ansigt lyse op, når en besked besvares i løbet af sekunder eller minutter.

Professionelle inden for socialt arbejde, er frontlinje medarbejdere I udførslen af denne opgave. Første skridt er, at få et overblik over det digitale udstyr, hvis der er noget. Har brugeren en PC, tablet eller smartphone eller har de behov for hjælp til at købe en? Kan de oplæres I små grupper hindrer deres fysiske funktionsnedsættelse eller restriktioner for social distance, at de deltager fysisk og at der derfor kræves individuelle oplæring hjemme?

4.2. Håndtering, beskyttelse og deling af digitale ressourcer

At organisere digitalt materiale og gøre det tilgængeligt for brugere

Ved at være opmærksom på eventuelle fysiske begrænsninger hos brugeren, bør professionelle inden for socialt arbejde, være I stand til at undervise brugere, som fx lider af høretab og vise dem anvendeligheden af videoer og visuelle effekter i stedet for at skriftligt materiale og omvendt ved brugere, der lider af nedsat syn. En måde at få brugeren til at forstå den nye digitale verden, kunne være at lave en ordbog med forklaringer af de forskellige "nye ord" (digitalt slang). Ordbogen kan også være indtalt og bør inkludere viden om flere websites, som f.eks. Skype, Teams, WhatsApp etc.

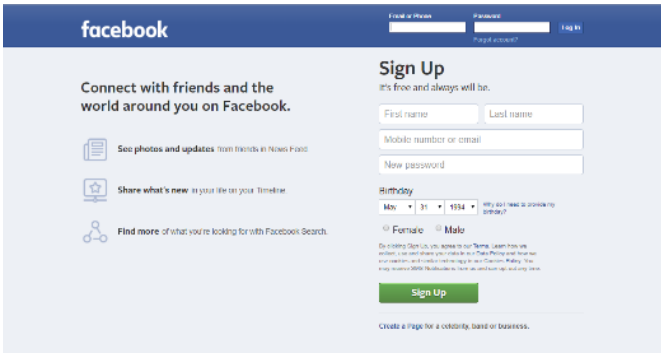
F.eks.:

Hvad er Kindle: *Skabt i 2007, Amazon Kindle er en serie af lydbøger, designet og markedsført af Amazon. Amazon Kindle udstyr gør brugere I stand til at browse*

(internettet), købe ind, downloade og høre lydbøger, aviser, magasiner og andet digitalt materiale via Kindles trådløse netværk.

Hvad er Facebook? *Opfundet I 2004, Facebook er et populært gratis socialt netværk, som gør det muligt for registrerede brugere, at skabe profiler, uploade fotos, videoer, sende beskeder og holde kontakt med venner, familie og kolleger. Platformen er i 2020 tilgængelig på 111 forskellige sprog.*

Før man overhovedet starter med at anvende og tilgå sociale medier, bør potentielle problemer med en brugerkonto ryddes af vejen. En række af de mest populære kommunikationsplatforme idag, er kun tilgængelige med en brugerkonto, som oftest også kræver en e-mailkonto, hvilket understreger vigtigheden af, at hjælpe brugeren med at opsætte og tilgå disse konti. Der er forskellige online ældrevenlige hjemmesider, som forklarer opsætningen/tilmeldingsprocessen trin for trin[6]. Før at gøre sociale medier tilgængelige til ældre eller personer med funktionsnedsættelser, bør professionelle inden for socialt arbejde, være særligt opmærksomme på denne proces, da problemer med at tilmelde sig og tilgå sociale medier, kan være en betydelig læringsbarriere, hvis de ikke løses.



How to use Teams and create an account

At beskytte følsomt digitalt indhold

Brugen af internettet er under Konstant forandring og et stigende antal ældre vil gerne kunne bruge det for at holde kontakt med venner og familie. Selvom det er positivt I forhold til at forebygge social isolation, betyder det også, at de er nødt til at blive oplært i sikker brug af internettet og sociale medier.

Internetsikkerhed for uerfarne brugere, er mere eller mindre det samme, som internetsikkerhed for mere erfarne brugere. Brugerne er nødt til at blive oplært I, hvordan man håndterer trusler såsom phishing og malware/ransomeware (uønskede skadelige programmer) og hvordan man sikkert bruger internettet og sociale medier ved at holde sin PC opdateret med et anti-virus program.

Online sikkerhed starter med oplæring/uddannelse. Seniorer, og uerfarne brugere oplever de samme malware og phishing angreb som alle andre, men de er mere sårbare, simpelthen fordi de har mindre erfaring i at navigere på forskellige platforme på internettet og derfor ikke er så bekendte med, hvordan man undgår eller afviser mistænkelige pop-up vinduer eller e-mail links.

Det er meget vigtigt, at professionelle inden for socialt arbejde forklarer brugeren, at man ikke kan stole på alt på internettet, og at man ikke må afsløre personlige oplysninger, som f.eks. kreditkort numre til fremmede online, ligesom de heller ikke bør åbne mistænkelige links eller downloade mistænkelige filer eller programmer[7].

At forstå brugen af åbne pædagogiske ressourcer

Denne slags ressourcer har vist sig at forbedre læring, samtidig med at de gør læring både prismæssigt overkommelig og tilgængelig[8]. Dette imødekommer behovet hos både den professionelle og brugeren, med hensyn til at undervise og at lære fordelene online i forhold til at minimere social isolation.

Hewlewtt.org definerer åbne pædagogiske ressourcer som:

“Åbne pædagogiske ressourcer er undervisnings-, lærings- og forskningsmateriale i et givent medie – digitalt eller andet – som er offentligt tilgængeligt eller er blevet gjort tilgængeligt med en åben licens som tillader gratis adgang, brug, tilpasning og videreformidling af andre uden restriktive begrænsninger.” [9].

En af fordelene ved åbne pædagogiske ressourcer er Muligheden for professionelle inden for socialt arbejde, til at tilpasse læringsmateriale eller opbygge det mest passende læringsindhold i stedet for at være bundet af en standard der er målrettet alle. Tilpasningen kan målrettes direkte I forhold til brugerens behov, hvilket gør brugeroplevelsen langt mere relevant[10].

KILDEHENVISNINGER:

[1] Penn State. “Posting, commenting and customizing on Facebook help involve, empower older adults.” ScienceDaily. ScienceDaily, 1 May 2018. Tilgængelig på: https://www.sciencedaily.com/releases/2018/05/180501130814.htm Fremsøgt I 2021

[2] Chopik WJ. ”The Benefits of Social Technology Use Among Older Adults Are Mediated by Reduced Loneliness”. Cyberpsychol Behav Soc Netw. 2016;19(9):551-556. doi:10.1089/cyber.2016.0151. Tilgængelig på: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5312603/ Fremsøgt I 2021

[3] Michigan State University. “What digital divide? Seniors embrace social technology.” ScienceDaily. ScienceDaily, 25 August 2016. Tilgængelig på: https://www.sciencedaily.com/releases/2016/08/160825101115.htm Fremsøgt I 2021

[4] Pew Research Center. ”Social Media Update 2016” by Shannon Greenwood, Andrew Perrin and Maeve Duggan. Tilgængelig på: https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/11/social-media-update-2016/ Fremsøgt I 2021

[5] Pew Research Center. Tilgængelig på: https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/ Fremsøgt I 2021

[6] Senior Tech Club. ”Technology use among seniors” by Monica Anderson and Andrew Perrin. Tilgængelig på: https://www.seniortechclub.com/tech-recipe/social-media-for-seniors/ Fremsøgt I 2021

[7] SafeWise. ”How Can I Keep Grandma and Grandpa Safe Online?” by Celeste Tholen. Tilgængelig på: https://www.safewise.com/faq/senior-safety/senior-internet-protection/ Fremsøgt I 2021

[8] The Pennsylvania State University. ”Benefits of Using OER”. Tilgængelig på: https://oer.psu.edu/benefits-of-using-oer/ Fremsøgt I 2021

[9] William and Flora Hewlett Foundation. ”Open Education”. Tilgængelig på: https://hewlett.org/strategy/open-educational-resources/ Fremsøgt I 2021

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

5. KOMMUNIKATION I ET DIGITALT MILJØ

5. KOMMUNIKATION I ET DIGITALT MILJØ

5.1. Digitale sociale forbindelser

Digitale kommunikationsformer fremfor fysiske sociale forbindelser

COVID-19-pandemien har spillet en stor rolle i forhold til at omdefinere sociale interaktioner. Pandemien har vist os nødvendigheden af at finde nye kommunikationsformer eller at udforske de allerede eksisterende yderligere for at minimere den fysiske afstand. På den baggrund har professionelle indenfor socialsektoren gjort en afgørende indsats for at fastholde relationer på trods af manglende fysisk tilstedeværelse. Forskning har vist, at digital teknologi og sociale netværk under pandemien har hjulpet med at opretholde social kontakt mellem fagpersonale og borgere, hvilket har bidraget til at skabe en følelse af tilknytning og et tilhørsforhold (Pandey et al., 2021).

Teknologi i form af sociale netværk har spillet en stor rolle under pandemien, især i de første måneder og fungerer både som et værktøj til at styrke overlevelseskraften og skabe omverdenkontakt, men også som et middel til at sprede nyheder, der kan fremkalde panik eller angst (Pandey et al., 2021). Gennem udbredelse af overdreven og modstridende information om COVID-19 skabes der usikkerhed. Derfor må man skelne mellem nyttig og skadelig information. I forhold til socialt arbejde letter teknologien i sin egenskab af kommunikationsforbindelse fastholdelsen af relationen mellem socialarbejder og borger.

Videochat- og konferenceplatforme kan afhjælpe den fysiske afstand i højere grad end sms og e-mail. Synkron kommunikation igennem ansigt-til-ansigt-kontakt, selvom denne er virtuel, skaber en stærkere forbindelse mellem socialarbejder og borger, idet den minder om den sædvanlige kontekst og kontaktform. Man må dog være opmærksomhed på de ikke-verbale signaler, som kan blive sløret under en online-kommunikation.

Sociale netværk, såsom Facebook, Instagram eller WhatsApp letter fortsat kommunikationen, både den synkrone og den asynkrone, da ikke kun direkte samtaler, men også deling af visuelt og/eller skriftligt indhold, kan reducere følelsen af isolation og ensomhed (Neves, 2017). Desuden har en kvalitativ analyse vist, at "den opfattede støtte ydet af teknologiske fremskridt virkede som en mental komponent i helbredelse af patienter" (som har pådraget sig COVID-19) (Pandey et al., 2021).

5.2. Tilgængelige kommunikationsplatforme og sociale medier – fordele og ulemper

Kortlægning af tilgængelige kommunikationsplatforme og sociale medier

Dette afsnit gennemgår de kommunikationsplatforme, der er bedst egnede til e-socialt arbejde, fra videokonferenceapplikationer, samarbejdsplatforme til sociale medier. Som professionel socialarbejder kan du vælge de bedst egnede værktøjer, når du kender både fordele og ulemper ved hver platform.

Videokonference

Alle videokonferenceplatforme, der er anført nedenfor, har ens funktioner og prisniveau, og derfor oplister dette afsnit de mest relevante aspekter for hver platform, uanset om der er tale om fordele eller ulemper. En mere detaljeret liste over platformenes funktioner præsenteres ikke her, men kan tilgås via de angivne referencer.

Zoom[1]

Zoom er en af de mest brugervenlige platforme og tilbyder mange nyttige funktioner, også i den gratis udgave. For mere avancerede muligheder anbefales det at opgradere til et betalt abonnement (Pro/Business/Enterprise). For at bruge Zoom kræves at man opretter en konto, men de angivne instruktioner er lette at følge trin for trin, og der kræves ikke særligt udstyr .

Det er nødvendigt at downloade applikationen, uanset enheden - desktop, tablet eller smartphone, hvilket kan være en mindre ulempe. Nedenfor kan du finde nogle af funktionerne i den gratis version, og udover at gruppemøde i gratisudgaven er begrænset til 40 minutter, er Zoom brugbart til e- socialt arbejde.

.

FORDELE	ULEMPER
Brugervenlig flade Nem tilmeldingsproces Op til 100 deltagere kan deltage Ubegrænsede gruppemøder i op til 40 minutter Ubegrænsede en-til-en møder uden tidsbegrænsning Privat- og gruppechat Skærmdeling fra desktops, tablets eller mobile enheder Whiteboarding HD-video og lyd Mulighed for mødeoptagelse Mulighed for at deltage i et møde telefonisk Improviserede eller planlagte møder Online support Ubegrænset antal møder om måneden	Kræver at applikationen downloades uanset enhed (kan ikke bruges i browser) Kræver oprettelse af en konto Begrænset varighed af et gruppemøde i gratisudgaven

Microsoft Teams

Microsoft Teams integrerer Office-applikationer (f.eks. Word, PowerPoint), hvilket gør det nemmere for brugerne at dele forskellige dokumenter. Den gratis version indeholder mange funktioner, for eksempel lancering af videokonferencer direkte fra chatten. Når socialarbejder og borger har downloadet applikationen, er det derfor let at oprette kontakt gennem Teams. Andre interessante funktioner ses nedenfor sammen med ulemperne ved platformen.

FORDELE	ULEMPER
Web version af Word, Excel og PowerPoint	Video- og lydkvalitet
Fillagring og deling	Langsom og/eller ustabil forbindelse under hele mødet nævnes af nogle anmeldere
Op til 300 brugere	
Telefon- og web-support 24/7	Kræver betydelig lagerplads på desktop og mobilenhed

Google Meet[2]

Google Meet er en del af Google Workspace og et nemt bud på en videokonferenceplatform, der har alle de grundlæggende egenskaber, der er nødvendige for et vellykket møde. Du får adgang til platformen blot ved at logge ind på din Google-konto med din Gmail-adresse. Der skal ikke downloades yderligere applikationer, videomødet kan tilgås fra webbrowseren, og man kan planlægge et møde her og nu og dele linket med deltagerne. Nedenfor kan du finde fordelene ved den gratis version samt nogle af ulemperne ved Google Meet.

FORDELE	ULEMPER
Let at bruge	Gruppemødevarighed: 1 time (den gratis version)
Varighed ved en-til-en-møde: 24 timer	Den gratis version har ikke en optagelsesmulighed
Ubegrænset antal møder	
Op til 100 deltagere	Kræver en Gmail-konto for at oprette et møde
Eksterne deltagere kan inviteres	Svært at sende multimediefiler gennem platformen
Live undertekster	
Tillader delescreening	
Justerbare aspekter	
Indbyggede mobilapps	

Cisco Webex[3]

Cisco Webex tilbyder møder på op til 50 minutter med op til 100 deltagere i den gratis udgave. Platformen understøttes på iPhone, iPad, Android og bærbare enheder. Det er en af de mest sikre videokonferenceplatforme, herunder Transport Layer Security (TLS), tredjeparts akkrediteringer, kryptering, firewall-kompatibilitet, single sign-on og sikre planlægningsmuligheder. Optagelsestransskriptionerne er en interessant og anderledes funktion, der er inkluderet i den betalte udgave, hvilket andre platforme ikke tilbyder..

FORDELE	ULEMPER
Mødelængde op til 50 min i den gratis version	Kompliceret at navigere i sammenlignet med andre videokonferenceplatforme
Deltagergrænse: op til 100 i den gratis version	Kræver en konto og download af app
Fuldskærmsvideo med 4 layoutmuligheder	Ikke brugervenlig
Skærmdeling	Muligheder for Dial In/Call Me er tilgængelige for begrænsede landekodetelefonnumre
Planlæg møder fra din Google-kalender, Microsoft Outlook-kalender eller Microsoft Office Suite 365	Lydproblemer
Gemmer optagelser på din computer	Problemer med at få adgang til appen fra browseren

Skype (Personal)[4]

Skype er blandt pionererne inden for videokonferencer med en brugervenlig grænseflade og let tilgængelige funktioner. Det er et velegnet værktøj for en gennemsnitlig IKT-bruger, især fordi mange kender til dets funktioner. Det kræver, at applikationen downloades, der kan dog også foretages opkald via webbrowser. Skype giver dig mulighed for at oprette forbindelse ved hjælp af dit telefonnummer, hvilket letter brugernes adgang via platformen.

FORDELE	ULEMPER
Let at bruge	Tekniske problemer med videokvaliteten
Optimeret til mobilenhed, desktop, tablet, webbrowser	Muligheden for at optage møder er ikke intuitiv
Tilgængelig via applikation og webbrowser	Manglende synkroniseringsmuligheder med andre kalendere
Giver mulighed for at foretage et opkald på tværs af flere enheder (f.eks. telefoner, tablets og desktop)	
Tilgængelig til Windows, Mac OS X, Linux, iOS, Android	

GoToMeeting

GoToMeeting er en brugervenlig videokonferenceplatform, selvom den ikke er så populær som sine konkurrenter, er den et godt og pålideligt alternativ. Den gratis version giver et 40-minutters møde inklusive de grundlæggende funktioner, såsom skærmdeling og live chat og mulighed for at få adgang til mødet via webbrowser.

FORDELE	ULEMPER
High-definition video og lyd	Ikke korrekt optimeret til mobile enheder
Mødeoptagelser	Dyr sammenlignet med lignende platformes priser
Skærmdeling	Kræver en meget stabil forbindelse til internettet
Velegnet til desktop version	Forældet grænseflade
Kundesupport 24/7	
Sikkerhed	

Lifesize[5]

Lifesize ligner andre videokonferenceplatforme og har 3 prisniveauer, der varierer i funktioner. Den gratis version indeholder dog flere egenskaber, som kan lette et godt møde mellem socialprofessionelle og borgere. Med sin brugervenlige grænseflade og brugervenlige funktioner er Lifesize en mulighed, der er værd at overveje.

FORDELE	ULEMPER
Fornuftig pris	Grænse for individuel brug op til 40 minutter (gratis version)
Meget sikker software	Problemer med iOS-enheder
Brugervenlig oplevelse	Kan tilgås som gæst (via webbrowser)
Høj audio-video kvalitet	Svært at opsige abonnementet

Social Media

Facebook[6]

Med sine 2,89 milliarder verdensomspændende brugere er Facebook langt det mest populære sociale medie-netværk. Derfor er det et værktøj, der er værd at bruge til at opretholde social kontakt med borgere, hvis denne kommunikationsform fungerer for begge parter (socialarbejder og borger). Da Messenger-applikationen er indlejret, er direkte kommunikation let, idet man kan foretage telefon- eller videoopkald via appen. Funktionerne er tilgængelige på desktop og mobil, og alt er gratis. Problematisk sikkerhedsniveau må dog nævnes i forhold til Facebook Messenger, da opkald ikke er krypteret som standard, medmindre funktionen “hemmelig samtale” er slået til.

WhatsApp

Selvom WhatsApp ejes af Facebook, er det en krypteret applikation, hvilket gør den velegnet til sociale arbejdsinterventioner via sociale medier. Den er let at bruge, da den kun kræver dit telefonnummer. Men af sikkerhedsmæssige årsager skal brugerne sikre, at placeringsdeling er slået fra, især efter opdateringer. WhatsApp-opkald bør kun foretages via en arbejdstelefon for at overholde og sikre professionelle standarder.

Instagram

Instagram ejes også af Facebook og giver mulighed for videochat. Det er hovedsageligt beregnet til at dele indhold (billeder og videoer), og det bruges som underholdning, fritidsbeskæftigelse eller hobby. Selvom det på mange måder kan være en inspirerende

platform, er Instagram nok ikke den mest professionelle platform til socialt arbejde. Ikke desto mindre er det en konkret mulighed, hvis den fagprofessionelle vurderer, at det går an og er passende at kommunikere med modtageren på Instagram..

Andre platforme

Signal[7]

I forhold til privatlivsspørgsmål er Signal et af de bedste valg til en videochatplatform, da videoopkaldene er ende-til-ende-krypterede. Signal indsamler ikke kundedata, hvilket gør dette det til en af de mest sikre apps. Sammenlignet med andre platforme er Signal ikke så kendt som Facebook eller WhatsApp. Indtil videre tillader applikationen kun en-til-en videoopkald og er udelukkende tilgængelig på mobile enheder.

FaceTime[8]

FaceTime er en brugervenlig videochatapplikation, der kun er tilgængelig på iPhone. Den er gratis og ende-til-ende-krypteret. Desuden indsamler Apple kundemetadata, herunder oplysninger som hvem du kommunikerer med, hvornår du ringer osv. Ved lav internethastighed er lyd- og videokvaliteten dårlig.

Google Duo[9]

Google Duo giver en videoopkaldsoplevelse i høj kvalitet på forskellig software, fra Windows, Android, MacOS og iOS. Selvom den har ende-til-ende-kryptering, gør Google brug af brugermetadata. Derfor bør dette aspekt overvejes, når man vælger hvilken videochatplatform, der skal bruges i socialt arbejde.

Google Drive

Google Drive er blandt de mest kendte samarbejdsplatforme, der tillader deling af forskellige typer dokumenter. Det er nyttigt, hvis der er nødvendige dokumenter, der skal deles mellem socialprofessionelle og borgere. Platformen er intuitiv, nem at bruge og har et brugervenligt design. Et Google Drev-dokument kan tilgås uden at have en Gmail-konto, hvis ejeren har givet adgang til eksterne brugere. Da Google Drev er tilgængelig fra enhver enhed, desktop eller mobil, kan Google Drev være et interessant bonusværktøj at tilføje i det digitale sociale arbejde.

Overvejelser vedrørende forskellige digitale mediers egnethed i forhold til målgruppens særlige karakteristika

Socialarbejdere må tilpasse brugen af digitale medier til målgruppernes karakteristika og behov. Inden man vælger den bedst egnede platform eller det digitale værktøj,

der skal bruges under et møde, bør der derfor gennemføres en målgruppeanalyse. Socialarbejdere må overveje følgende:

- **Målgruppens alder.** Yngre mennesker tilegner sig lettere ny digital teknologi, da de allerede er mere fortrolige med onlineaktiviteter end en ældre målgruppe. For eksempel bruger 50 % af personer i alderen 18-34 år internettet, sammenlignet med 31 % af personer i alderen mellem 45 - 65 år og over 65 år (ifølge 2019-statistikker)10.
- **Online-interventioners egnethed i forhold til målgruppernes situation**. Selvom samfundet under COVID-19-pandemien har formået at løse mange opgaver digitalt, kan den enkelte borgers situation være sådan, at det måske ikke er muligt at etablere en professionel digital relation. Manglende fortrolighed med onlineværktøjer, mental sundhed eller kognitive problemer er faktorer, der kan påvirke socialarbejderens muligheder for at finde en egnet kommunikationsplatform.
- **Digitalt færdighedsniveau (hvis dette findes). Dette aspekt bør overvejes i forhold til målgrupperne**. Når en borger har digital viden på grundniveau, må der vælges en brugervenlig platform, som ikke kræver app-download, oprettelse af en konto eller installation af en desktop-app. Sociale medier som f.eks. WhatsApp kan være et godt valg til borgere med grundlæggende IKT-viden. For mere digitalt avancerede målgrupper kan platforme som Zoom eller Google Meet vælges.
- **At mestre/tilgå enhver form for elektronisk enhed, der kan lette online kommunikation.** Afhængigt af borgerens tilgængelige enhed kan socialarbejderen yderligere beslutte, om de kan bruge et hvilket som helst digitalt værktøj i deres kommunikation, eller om en specifik platform er mere passende. Nogle platforme er f.eks. kun tilgængelige via iPhones, og ikke alle borgere har økonomiske ressourcer til at kunne anskaffe sig en sådan. Den social professionelle må kunne tilpasse sig forskellige scenarier og finde løsninger, der kan skabe/vedligeholde kommunikationen med borgeren.
- **Stabil internetforbindelse**. Dette er ekstremt vigtigt, da en dårlig forbindelse kan ødelægge hele mødesessionen. Afbrydelser er ubehageligt for både borger og socialarbejder. Derfor kræver nogle platforme som tidligere nævnt en mere stabil forbindelse, mens andre er bedre optimeret til mindre stabile forbindelser.
- **Borgerens fysiske omgivelser**. Et vigtigt aspekt, der skal tages i betragtning, er borgernes fysiske omgivelser på grund af privatlivs- og fortrolighedshensyn. Skal en ung gravid kvinde f. eks rådgives i forhold til, om hun vil beholde barnet eller ej, må socialarbejderen sikre sig, at borgeren har rum til og mulighed for tale uden at blive afbrudt eller hørt/bedømt/påvirket af andre.

- For at vurdere ovennævnte aspekter kan socialarbejderen lave en indledende analyse af situationen og aftale, om en yderligere kommunikation om sagen kan ske online og sammen med borgeren beslutte, hvilken kanal der skal bruges.

Vigtigt! Socialarbejdere skal være opmærksomme på sikre privatlivsindstillinger, når de implementerer digitale medier i deres arbejde med borgere for at sikre at grænsen mellem det private og professionelle opretholdes, så det professionelle forhold ikke kommer under pres. (Tunick et al., 2011 apud Halabuza, 2014)[11].

KILDEHENVISNINGER

[1] "The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022". Tilgængelig på: https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/ Fremsøgt I 2021

[2] "Google Meet vs Zoom: Choose The Best Video Conferencing App". Akhil Kumar. Tilgængelig på: https://www.appventurez.com/blog/google-meet-vs-zoom/ Fremsøgt I 2021

[3] "The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022". Tilgængelig på: https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/ Fremsøgt I 2021

[4] Trustradius, review about Skype. Tilgængelig på: https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons Fremsøgt I 2021

[5] Trustradius, review about Skype. Tilgængelig på: *https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons* Fremsøgt I 2021

[6] "The Pros and Cons of Video Chat Apps". Tilgængelig på: https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps Fremsøgt I 2021

[7] "The Pros and Cons of Video Chat Apps". Tilgængelig på: https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps Fremsøgt I 2021

[8] "The Pros and Cons of Video Chat Apps". Tilgængelig på: https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps | https://thesmartmonk.com/how-to-use-facetime-reviews-pros-and-cons/ Fremsøgt I 2021

[9] "The Pros and Cons of Video Chat Apps". Tilgængelig på: https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps Fremsøgt I 2021

[10] "Internet use by age group worldwide as of November 2019". Tilgængelig på: https://www.statista.com/statistics/272365/age-distribution-of-internet-users-worldwide/ Fremsøgt I 2021

[11] "Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites". Donalda Halabuza, Ph.D., MSW, RSW Faculty of Social Work, University of Regina. Journal of Social Work Values and Ethics, Volume 11, Number 1 (2014). Tilgængelig: https://jswve.org/download/2014-1/articles/4-JSWVE-11-1-Guidelines%20for%20Social%20Workers%20Use%20of%20Social%20Networking%20Websites-pp%2023-32.pdf Fremsøgt I 2021

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

6. KOMPETENCEUDVIKLING AF BRUGERE

6.6. KOMPETENCEUDVIKLING AF BRUGERE

6.1. Tilgængelighed og brugervenlighed – brugeres villighed til at tilpasse sig forandring

Som følge af en ny social virkelighed på grund af Corona-krisen, der førte til meget begrænset eller slet ingen social interaktion, opstod et behov for øget digital social interaktion med familie og venner.

Adgang til og brug af digitale sociale medier og kommunikationsplatforme kan være let for den yngre generation. For den ældre generation eller for syge eller handicappede er dette dog ikke altid tilfældet.

Det kræver ikke kun åbenhed og mental parathed at tilpasse sig en ny virkelighed med digitalt socialt netværk, det kræver også de nødvendige digitale værktøjer og evnen til at bruge dem. Det kan være overvældende og udfordrende pludseligt at skulle håndtere social distancering eller endda social udstødelse, kombineret med en tilpasning til en ny social digital virkelighed. Der kan være behov for hjælp til at forstå og bruge digitale værktøjer og medier. Behovet for digital hjælp kan variere fra individ til individ, afhængigt af kompetencer og digitale færdigheder. Der er især to aspekter, der er afgørende i forhold til brugen af digitale medier, tilgængelighed og brugervenlighed. I forbindelse med digitale værktøjer og medier fokuserer tilgængelighedsaspektet primært på mennesker med handicap. Mange digitale tilgængelighedskrav forbedrer faktisk ofte brugervenligheden for alle. Man skal være opmærksom på, at selvom nogle ældre har aldersrelaterede funktionsbegrænsninger, identificeres disse måske ikke som "handicap". Tilgængelighed omhandler aspekter relateret til brugeroplevelse for mennesker med handicap[1].

Digital tilgængelighed betyder, at brugere med særlige udfordringer, ældre eller handicappede kan tilgå, forstå, navigere og interagere med forskellige kommunikationsplatforme og digitale værktøjer. I øjeblikket er mange websteder og nogle kommunikationsplatforme utilsigtet udviklet med tilgængelighedsbarrierer, der gør dem vanskelige at bruge for borgere med forskellige udfordringer.

Internettet, herunder digitale kommunikationsplatforme, er grundlæggende designet til at fungere for alle mennesker, uanset hardware, software, sprog, placering eller evner. Når internettet og kommunikationsplatforme opfylder dette mål, er de tilgængelige for mennesker med hørelse, bevægelse, syn og kognitive evner på forskellige niveauer1. Det forudsætter naturligvis, at de ældre eller handicappede forstår at bruge de digitale muligheder og ikke oplever disse som barrierer. Hvis hjemmesider, kommunikationsplatforme, applikationer, teknologier eller værktøjer er dårligt designet,

kan de skabe barrierer og udelukke mennesker med forskellige handicap fra nettet i stedet for at inkludere dem. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, at ikke alle digitale værktøjer og medier er lige velegnede for alle til at oprette digitale sociale forbindelser. Denne opmærksomhed gælder ikke mindst de socialarbejdere, der bistår ældre handicappede med at håndtere digitale værktøjer. En grundig introduktion, der giver forståelse for funktionaliteten og anvendeligheden af digitale værktøjer og kommunikationsplatforme, fremmer borgerens motivation til at tilpasse sig forandringer. Når ældre voksne eller handicappede tydeligt ser fordelene ved at bruge digitale medier i social sammenhæng, vokser lysten og viljen til at tilpasse sig forandringer i forhold til at bruge digitale medier til sociale forbindelser styrkes,

6.2. Digital inklusion

Tilgængelighed understøtter social inklusion for mennesker med handicap samt ældre mennesker med varierende kompetencer grundet aldring, midlertidige handicaps på grund af sygdom eller "situationsmæssige begrænsninger", som f.eks. Corona-pandemien og de efterfølgende sociale begrænsninger. Som tidligere nævnt skal visse tilgængelighedskrav vedrørende brugerinteraktion og visuelt design være opfyldt for at inkludere brugere med handicap.

Utilstrækkeligt design kan forårsage betydelige barrierer for mennesker med handicap. For at sikre en god brugervenlighedsoplevelse skal hjemmesider eller kommunikationsplatforme have forståelige instruktioner eller feedback. Hjemmesider og kommunikationsplatforme med inkluderende design i forhold til tilgængelighedskravene gavner brugeroplevelsen for brugere med få digitale færdigheder. Der er flere aspekter vedrørende interfacedesign af hjemmesider eller kommunikationsplatforme, der er vigtige for personer, der har aldersrelaterede funktionsnedsættelser i forhold til syn, hørelse, fysik og kognition:

Syn, herunder reduceret kontrastfølsomhed, farveopfattelse og nærsynethed, hvilket gør det svært at se hjemmesider, læse websider og navigere på digitale platforme.

Fysik, herunder reduceret fingerfærdighed og rystende hænder, hæmmer finmotorisk kontrol, hvilket gør det vanskeligt at bruge en mus og klikke på små mål.

Hørelse, herunder problemer med at høre mumlende tale eller højere lyde, især når der er baggrundsstøj.

Kognitive evner, herunder nedsat korttidshukommelse, koncentrationsbesvær, bliver let distraheret, hvilket gør det vanskeligt at følge navigation og gennemføre onlinehandlinger.

Ovennævnte funktionsnedsættelser er ikke nødvendigvis relateret til alder alene, men de er vigtige faktorer for vellykket digital inklusion1. Socialarbejdere skal således være opmærksom på disse forhold, når de overvejer, hvilke digitale værktøjer og

kommunikationsplatforme,dervilværedebedstegnedeogdemåsikredegrundlæggende digitale tilgængelighedskrav. Digitale værktøjer og kommunikationsplatforme, der opfylder tilgængelighedskravene, vil fremme digital inklusion, hvilket gør social inklusion og forbindelse gennem digitale medier lettere frem for at udgøre en barriere.

Socialarbejdere skal naturligvis også selv kende til udvalgte værktøjer og medier og kunne vurdere, om et værktøj eller platform er bedre egnet end et andet. Vurderingen bør baseres på viden om borgerens handicap. For nogle mennesker kan det for eksempel være lettere at bruge swipe-funktionen på en iPad eller tablet end at bruge en mus. Det kan være en god idé at tilbyde nogle borgere høretelefoner for at mindske distraktion fra baggrundsstøj. Disse overvejelser er tæt knyttet til den handicappedes oplevelse af en tilgængelig brugeroplevelse, der fremmer digital inklusion, hvilket igen øger motivationen for at deltage i digitale sociale aktiviteter. Oplevelsen og vigtigheden af at føle sig digitalt inkluderet gælder således både for socialarbejderen og den digitalt handicappede. Hvis begge parter har forringede digitale færdigheder, er det afgørende, at socialarbejderen bliver fortrolig med de digitale værktøjer forud for instruktionen af ældre eller handicappede.

6.3. Differentiering og personalisering

Når man vil engagere ældre, handicappede eller uerfarne borgere digitalt, bør socialarbejderen overveje den enkelte borgers individuelle læringsbehov. Den digitale støtte skal skræddersyes til den enkeltes behov og interesser. For at kunne levere en sådan digital støtte bør socialarbejderen være bekendt med følgende principper for god praksis, [2, 3]:

Skræddersy efter behov: Borgeren er måske ikke overbevist om vigtigheden af at bruge digital teknologi til at håndtere de daglige behov. Socialarbejderen skal forsøge at fange borgerens nysgerrighed ved at relatere til borgernes interesser. Seniorer, der f. eks opdager, at de nemt kan komme i kontakte med gamle venner eller at de kan chatte med børnebørn, vil det højst sandsynligt blive motiveret til at bruge digital teknologi.

Fleksibilitet og relevans: Socialarbejderen skal fokusere på at hjælpe borgeren til at kunne udføre det, han/hun har brug for og ønsker at gøre online, frem for det, der forekommer fornuftigt fra socialarbejderens synspunkt.

Det rigtige tempo: Det tager længere tid at lære nye digitale færdigheder som ældre eller uerfaren bruger, ligesom læringen også sker i forskelligt og individuelt tempo. Det er vigtigt ikke at stresse borgernes læring – en tålmodig tilgang er afgørende.

Gentagelse og refleksion: En tålmodig tilgang giver også tid og rum til gentagelse og refleksion over læringen, hvilket er en vigtig faktor for succes.

Forståeligt sprog: Undgå digital jargon – fokuser på opgaven, ikke teknologien og omsæt viden til et enkelt, dagligdags sprog.

En-til-en opbakning: Et tæt underviser-kursist-forhold er med til at opbygge kursistens selvtillid og opmuntring og anerkendelse, efterhånden som kursisten gør fremskridt, øger motivationen.

Tid til at opbygge relationer: Planlæg så der er tid nok til at opbygge kommunikation og tillid mellem underviser og kursist. Dette er med til at fastholde kursistens digitale interesse og øger også kursistens mod på og evne til at tilegne sig de digitale kompetencer på egen hånd.

Løbende vejledning og support: Digital vejledning og support bør være åben og tilgængelig, så kursisterne kan vende tilbage med spørgsmål og tekniske problemer over tid. Udfør ikke handlingerne for kursisterne, vejled dem og lad dem løse udfordringerne selv, hvis det er muligt.

Co-design: Når uddannelsesprogrammet tilrettelægges er det en god idé at involvere en bred vifte af brugere i forhold til udformning og design for at sikre relevansen og effektiviteten for slutbrugerne.

6.4. Aktivt engagerede elever

Det er en nøgleopgave for socialarbejderen at engagere og involvere kursisterne aktivt og kreativt. Ovennævnte co-design, der inddrager kursisterne gennem samskabelse og en iterativ proces, der skaber løsninger, der imødekommer deres behov, er en del af en sådan engagerende tilgang. Da det måske ikke altid er muligt for socialarbejderne at komme i borgernes hjem, skal de være opmærksomme på at tilpasse metoderne individuelt, så de kan yde støtte, selv om de arbejder eksternt4. Brugerinddragelsen indebærer også interaktion med en bred gruppe af mennesker med forskellige kognitive, fysiske eller sociale udfordringer, som måske ikke har haft adgang til en computer, en bærbar eller en smartphone.

Når man planlægger at engagere og involvere kursisterne aktivt f.eks. ved at oprette et online chatforum eller en workshop baseret på fælles interesser, er der dog forskellige tilgange til digitalt fjernengagement, der skal overvejes. Først skal barriererne for digitalt engagement overvindes. Det er vigtigt at vurdere, om slutbrugerne har det godt med at engagere sig digitalt. Som tidligere nævnt bør det forud for workshoppen vurderes, om borgerne har det rigtige udstyr, og i givet fald om de er trygge ved at bruge softwaren.

Når man beskæftiger sig med online gruppesessioner eller workshops, skal man overveje støtteteknikker, herunder:

- Én til én undervisning og støtte forud for gruppesessionen/workshoppen, så deltagerne kan øve sig i et trygt miljø og blive fortrolige med teknologien.
- Afsæt ekstra tid forud for en online gruppesession/workshop (op til 20-30 minutter), så alle kan deltage online og blive fortrolige.
- Oplys et telefonnummer forud for gruppesessionen/workshoppen og vis det under sessionen på skærmen, så alle, der har problemer med den anvendte teknologi, kan ringe og få support (dette kræver en facilitator, der er til stede for at løse tekniske problemer).

Gruppesamtaler og kreative aktiviteter kan faciliteres online via Facebook, WhatsApp-grupper eller gruppevideoopkald på Teams eller Zoom. Disse platforme muliggør en gruppedynamik, hvor deltagerne er i stand til at bygge videre på hinandens svar og giver deltagerne mulighed for at dele og høre fra andre med lignende erfaringer eller interesser4. Workshops kan planlægges, så de begynder med en åben diskussion omkring emner af fælles interesse f.eks. politiske eller kreative emner. Ved at samle den samme deltagergruppe flere gange, styrkes det sociale aspekt og deltagerne vil føle sig trygge ved at dele deres tanker og følelser med gruppen.

Det sociale aspekt af undervisning i digital inklusion (online) kan være lige så vigtigt eller vigtigere for ældre og handicappede, og det er med til at reducere ensomhed5. Følelsen af fællesskab vokser, når den samme gruppe mødes over en længere periode. Onlinegruppens socialarbejder/facilitator skal dog overveje gruppens størrelse. I større onlinegrupper kan det være svært at etablere en dynamisk diskussion.

Digitale fjernløsninger kan give kursisterne mulighed for at blive involveret på inkluderende og meningsfulde måder og en blanding af digitale metoder og ansigt-til-ansigts kontakt, er virkningsfulde og brugbare løsninger i forhold til borgere med forskellige forudsætninger og vilkår[4].

KILDEHENVISNINGER

[1] Web Accessibility Initiative (WAI). Accessibility, Usability, Inclusion. Tilgængelig på:

https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/Fremsøgt Fremsøgt i 2021

[2] Centre for Ageing Better (2020). How has COVID19 changed the landscape of digital inclusion? Tilgængelig på: https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2020-08/landscape-covid-19-digital.pdf Fremsøgt i 2021

[3] Blog. Ultimate Guide to Teach Tech to Seniors in 2021. Tilgængelig på: https://www.easytechseniors.com/ultimate-guide-to-teach-tech-to-seniors-2/ Fremsøgt i 2021

[4] Centre for Ageing Better, UK Research and Innovation (2021). Remote engagement: Removing barriers to inclusion in the context of COVID19. Tilgængelig på: https://cop.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2021-01/remote-engagement-CoP.pdf Fremsøgt i 2021

5 Piercy, L. (2017). Designing digital skills intervention for older people. Tilgængelig på: https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/older_people_report_v2.pdf Fremsøgt I 2021

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

7. FACILITERING AF BRUGERENS DIGITALE KOMPETENCER

7. FACILITERING AF BRUGERENS DIGITALE KOMPETENCER

Manglende digitale færdigheder forårsages sandsynligvis usikkerhed eller en følelse af magtesløshed hos den uerfarne bruger. For plejepersonalet er det vigtigt at forsikre de ældre om, at grundlæggende digitale færdigheder er tilstrækkelige til at bruge digitale værktøjer og navigere på digitale platforme. Den bedste støtte til udvikling af digitale færdigheder er først og fremmest at afklare personens behov for dernæst at vælge de bedst egnede digitale værktøjer. For en person med få digitale færdigheder er learning by doing, langsom læring og gentagelse nøglen til at forstå funktionalitet, og erhvervelse af digital færdighed kræver både tid og tålmodighed for begge parter. Derfor må pårørende, der instruerer i digitale færdigheder også overveje tidsaspektet. For at skabe trygge og tillidsfulde rammer for undervisningen er det vigtigt, at den lærende ikke føler sig under tidspres. Hvis der ikke er afsat passende tid til fordybelse og gentagelse af handlinger, risikerer man, at der opstår modstand mod at tilegne sig stoffet.

7.1. Digitalt mediekendskab

Onlinetilstedeværelsen, specifikt på sociale netværk, giver den lærende en masse fordele som for eksempel: let og øjeblikkelig adgang til tjenester og information, hurtig kommunikation samt at være kommunikerbar, følelsesmæssig og social tilstede og endelig, men ikke mindst, følelsen af inklusion i en nye sociale verden. I denne forstand er det vigtigt at have grundlæggende viden om, hvordan man bruger internettet til at forblive socialt forbundet med omverdnen.

I de senere år har uddannelses- og erhvervsuddannelsessektoren stået over for radikale ændringer qva brugen af nye teknologier, der understøtter nye læringstilgange. Dette blev især tydeligt under Covid-19-pandemien. De nye læringsmodeller involverer de studerende på en mere aktiv og deltagende måde frem for en passiv, instruerende og forelæsende tilgang og giver derfor mulighed for at konstruere en mere personlig læringsmetode til voksenundervisning. Socialarbejdere bliver ligeledes udfordret af disse nye teknologier og pædagogiske metoder og bør introduceres til den bedste praksis for også selv at kunne anvende teknologierne bedst muligt.

DigComp 2.1, Digital Competence Framework for Citizens, tilbyder et bredt udbud af kompetencer, organiseret i otte færdighedsniveauer indenfor digitalt mediekendskab samt eksempler på brug. DigCompEdu, den europæiske ramme for underviseres digitale kompetencer, er en komplet ramme, der beskriver, hvad det betyder for undervisere (alle uddannelsesniveauer) at være digitalt kompetente og giver en generel referenceramme til støtte for udviklingen af underviserspecifikke digitale kompetencer i Europa. DigCompEdu fokuserer ikke på tekniske færdigheder, men beskriver snarere, hvordan digitale teknologier kan bruges til at forbedre og innovere uddannelse og øvelser. Den tilbyder 22 kompetencer organiseret i følgende seks områder: Professionelt engagement,

digitale ressourcer, undervisning og læring, vurdering, styrkelse af studerende og facilitering af studerendes digitale kompetence.

Ved at bruge dette materiale kan undervisere opdage huller i de studerendes digitale færdigheder og indarbejde digitale læringsaktiviteter, der støtter og forbedrer brugernes digitale færdigheder. Dette kan gøres med en række forskellige modeller og værktøjer:

- **Digital læseplan:** Undervisere kan bruge **et omfattende digitalt indhold, multimedier og gratis onlineressourcer** til at skabe individuelle studieprogrammer. Undervisere kan også oprette og dele deres egne ressourcer. Undervisere kan bruge **videoer, lydklip og interaktive spil** til at forbedre læringen og øge motivationen. For eksempel stimulerer seriøse spil kognitionen, og deltagerne kan udvikle beslutningskompetencer baseret på deres kognitive kapacitet, fokusere deres opmærksomhed og forbedre deres psykiske velvære.
- Undervisere kan give deltagerne andre udtryksmuligheder end de traditionelle – skriftlige/mundtlige rapporter eller billeder. De studerende kan levere multimedie-slides som powerpoint eller en tegneserie lavet med animationssoftware for at formidle deres forståelse af et emne.
- Digitale værktøjer kan hjælpe underviseren med løbende og i situationen at indsamle feedback om elevernes forståelse og bruge informationerne til at tilpasse undervisningen.

Der findes også en række gratis e-læringsplatforme, der understøtter forskellige pædagogiske modeller og hjælper undervisere med at dele information og kommunikere med deres studerende, såsom Moodle , ATutor , Forma LMS , Dokeos , ILIAS , Opigno og OpenOLAT .

7.2. Digital kommunikation og samarbejde

At bruge digitale teknologier til kommunikation og medborgerdeltagelse

De nye teknologiers udbredelse og de tilgængelige digitale muligheder giver alle mulighed for at overskride begrænsninger som tid og rum, qua live kommunikationsmetoder, der ikke er begrænset af geografiske grænser. Det er virkningsfuldt og omkostningseffektivt at modvirke social udstødelse gennem teknologi og adgang til information. Computerbåret kommunikation har revolutioneret ældgamle former for informationsdeling gennem langdistancekommunikation, mange-til-mange kommunikation og mulighed for at udtrykke sig på/i flere typer multimedier. Adgang til digitale onlineværktøjer er blevet en nødvendighed og en nøglebetingelse for at overvinde social udstødelse. Selvom det ikke er den eneste faktor, der bør tages i betragtning, kan de digitale onlineværktøjer, hvis de implementeres på den rigtige måde, forstærke social inklusion, bedre uddannelsesniveauet, styrke aktiv borgerinddragelse og -deltagelse i samfundet samt skabe øget adgang til sundhedspleje. (Warschauer, 2004, p. 30). Undersøgelser af internetbrug og dets betydning for formel politisk deltagelse samt hypoteser om dette siger, at de nye teknologier faktisk fremmer politisk deltagelse og engagement (såsom

deltagelse i valg/afstemning). De udforsker også forholdet mellem kommunikation, der er forbedret gennem elektronik, og sociale handlinger, der omfatter samarbejde, tillid og solidaritet (Bimber, 2000, s. 329).

I denne forstand kan internettet, elektroniske og digitale gadgets spille en vigtig rolle i forhold til at overvinde sociale udfordringer og engagere borgere socialt. Selvom sociale bevægelser opstår online, kan de forbinde sig med lokalt baserede bevægelser og udvikle sig til ansigt -til- ansigt interaktioner. Det er således vigtigt at forstå, at sociale netværk må opfattes som mere end blot en chatplatform, det er en kilde til viden, indsigt, information, social kontakt og samarbejde i en moderne hverdag.

Det store udvalg af kommunikations- og informationshåndteringsværktøjer gør det muligt for internettet at tilbyde en bred vifte af handlinger. En række forskellige online kommunikationsmetoder, såsom e-mail, direkte kommunikation, sociale medier, browsing efter borgerinformation, nethandel og deltagelse i chatrum eller flerbrugermiljøer kan bruges til at begynde at udforske de mange muligheder. Sociale netværk som Facebook, Twitter, Instagram eller kommunikationsværktøjer som Skype, Whatsapp eller Zoom er meget udbredt i dag.

7.3. At skabe digitalt indhold

Onlinerevolutionens nye tidsalder har forvandlet internetbrugeren til en digital indholdsproducent og -deler. Platforme såsom Youtube, TikTok, Snapchat eller Pinterest giver desuden ud over alle de tidligere nævnte sociale netværk mulighed for, at brugere kan oprette og/eller uploade indhold i flere formater.

Dette kan overføres til uddannelsesverdenen, når undervisere genererer læringsaktiviteter og opgaver, der kræver, at eleverne udtrykker sig gennem digitale midler og derfor skaber digitalt indhold, der går ud over de traditionelle undervisningsformater. Dette kan også gøres i fællesskab, hvilket giver eleverne mulighed for at udvikle færdigheder som kreativitet, innovation, problemløsning og samarbejde (Ivers & Barron, 2015).

Udover de tidligere nævnte platforme kan undervisere og studerende bruge tilgængelige gratis værktøjer til at producere digitalt indhold til brug i forbindelse med undervisnings- og læringsopgaver. Nogle eksempler er:

- **Bongo Virtual Classroom**[1] , en platform, hvor lærere og studerende kan lave videoopgaver i et virtuelt klasseværelsesmiljø.
- **Edpuzzle**[2] , et gratis vurderingsværktøj, der giver mulighed for at skabe interaktive onlinevideoer til studerende og lærere. Studerende kan også oprette og uploade deres egne videoer, så læreren kan gennemgå dem.
- **Canva**[3] , en meget brugervenlig hjemmeside, hvor brugerne kan lave opslag til sociale medier, fødselsdagskort, CV'er og meget mere fra bunden. Der er også simple skabeloner, der er nemme at redigere.
- **Kahoot!** [5], en quizbaseret platform, der er egnet til alle slags studerende uanset alder eller baggrund.

7.4. Ansvarlig brug

Efterhånden som alle bliver mere og mere forbundet og afhængige af teknologi og digitale enheder til at udføre grundlæggende daglige opgaver, er databeskyttelse og etik afgørende. På denne baggrund lancerede EU i 2017 GDPR (General Data Protection Regulation), som er en fælles EU-tilgang til beskyttelse af personoplysninger. GDPR er et forsøg på styrke tillid til teknologien ved at give enkeltpersoner kontrollen over deres egne personlige data og samtidig garantere den frie strøm af personoplysninger mellem EU-medlemsstaterne. Direktivet, der relaterer sig til denne politiske ramme - 95/46/CE Data Protection, revideres løbende for at kunne tilpasse sig samfundsmæssige ændringer som følge af de nye teknologier.

Dette tiltag er særligt vigtigt for at sikre, at onlinevirksomheder og enkeltpersoner gør alt, hvad de kan, for at beskytte de oplysninger, de får fra brugerne. Loven kræver, at virksomheder, der har EU-brugere, skal opdatere deres politikker og fremme strengere privatlivsstrategier, skal indhente brugertilladelse til at indsamle, opbevare eller sælge vigtige brugerdata samt give brugerne ret til at få adgang til og anmode om, at deres data bliver slettet. Især hvis virksomheder bruger disse data til at profilere en bruger. Profilering refererer til brugen af sofistikerede mønstergenkendelsesalgoritmer til at sortere meningsfuld information fra massedata og klassificere brugeren i henhold til hans/hendes præferencer.

På brugersiden er det vigtigt at forstå begrebet internetidentitet, også onlineidentitet eller internetpersona, som er en social identitet, som en internetbruger etablerer i onlinefællesskaber og på hjemmesider. Derfor er onlineidentiteten socialt og aktivt opbygget som en kopi (ikke nødvendigvis) af brugernes egen identitet, en gengivelse i den parallelle online sociale struktur. Risici i forhold til online-identiteter er f.eks. **identitetstyveri** og **cybermobning.** Brugere bør derfor altid være opmærksomme på deres digitale fodaftryk efter deres onlineaktiviteter og tilstedeværelse i cyberspace.

På sociale netværk, såsom Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok eller LinkedIn, hvor brugeren kan dele, samskabe eller udveksle forskellige former for digitalt indhold, herunder information, beskeder, fotos eller videoer, er det særligt vigtigt at huske på, at dette indhold er udvalgt af brugeren selv og kun viser de aspekter, som han/hun foretrækker. Denne ufuldstændige (nogle gange endda falske) skildring af offlineidentiteten kan få andre til at føle, at de må prøve at leve op til det liv, de fejlagtigt tror, andre lever. Mange undersøgelser forbinder brugen af sociale medier og udviklingen af tvangsadfærd og afhængighed. Det er svært at afstå fra brugen af de sociale medier, fordi kommentarer og likes fungerer som positivt forstærkende triggere. (Bashir & Bhat, 2017, s. 126). Dette udgør en risici, fordi det kan få konsekvenser, der påvirker brugernes psykiske velvære og mentale sundhed.

En anden aktuel bekymring omkring den digitale onlineverden vedrører det faktum, at mange brugere får information og nyheder primært fra sociale netværk, hvorfor stigningen og den ukontrollerede udbredelse af falske nyheder er en håndgribelig

realitet. Falske nyheder kan ikke kun påvirke privatlivet, men også den offentlige sfære, hvor alternative fakta spredes gennem sociale medier, hvilket meget let og farligt fører til misinformation.

7.5. Digital problemløsning

Hvis undervisere serverer al viden og information for de studerende, får de en tendens til at indtage en passiv adfærd i forhold til at søge efter information og selv finde svar. Hvis undervisere derimod giver de studerende mulighed for samt de nødvendige værktøjer til selv at søge informationen, stiger aktiviteten og de studerende udvikler en sikkerhed i forhold til selv at finde svarene på deres spørgsmål.

Aktivlæring omfatter grundlæggende enhver pædagogisk metode, der kræver og fremmer inddragelse af den lærende i læreprocessen og derfor anerkender og fremmer aktiv læring også personlige erfaringer i sociale sammenhænge. Projekt- og problembaseret læring, erfaringsbaseret læring, aktionslæring, agil læring, designtænkning og undersøgelsesbaseret læring er eksempler på aktive og elevcentrerede metoder, der kan bruges til at understøtte aktiv læring. Disse metoder anvendes normalt ved, at eleverne arbejder sammen i grupper, men de kan også bruges til at fremme individuel refleksion (Vaz de Carvalho og Bauters, 2021). Understøttelse af aktiv læring gennem digitale værktøjer (virtuelle fællesskabers platforme, personaliserede læringsplatforme, spil, simuleringer, virtuelle laboratorier, virtuelle og augmented reality-systemer osv.) skaber læringsmiljøer, hvor den "fødte digitale" studerende føler sig godt tilpas og er motiveret til at lære (Batista & Carvalho, 2008).

I problembaseret læring bliver den studerende konfronteret med et problem, som han/hun skal løse aktivt og systematisk. Først skal han/hun studere, identificere og reducere problemet til en konkret formulering, og derefter opstille mål for løsning af problemformuleringen. Han/hun formulerer derefter spørgsmål, der vil lede hans/hendes egen proces med informationssøgning, indsamling, analyse og syntese. Eleverne opstiller derefter mulige løsninger og implementerer og tester til sidst disse løsninger for at validere deres svar.

Undervisere i den digitale æra bør bevæge sig væk fra forældede modeller for uddannelse og lade deres arbejde og læring afspejle kreativ nytænkning.

KLIDEHENVISNINGER

[1] https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281

[2] https://ec.europa.eu/jrc/en/digcompedu

[3] https://moodle.org/?lang=pt

[4] https://atutor.github.io/

[5] https://www.formalms.org/

[6] https://www.dokeos.com/

[7] https://www.ilias.de/en/

[8] https://www.opigno.org/

[9] https://www.openolat.com/

[10] https://www.facebook.com/

[11] https://twitter.com/

[12] https://instagram.com/

[13] https://www.skype.com/pt/

[14] https://www.whatsapp.com/

[15] https://zoom.us/

[16] https://www.youtube.com/

[17] https://www.tiktok.com/

[18] https://www.snapchat.com/

[19] https://www.pinterest.com/

[20] https://www.bongolearn.com/

[21] https://edpuzzle.com/

[22] https://screencast-o-matic.com/

[23] https://www.canva.com/

[24] https://kahoot.com/

[25] https://gdpr-info.eu/

Bashir, H., & Bhat, S. A. (2017). Effects of Social Media on Mental Health: A Review. The International *Journal of Indian Psychology*, 4(3), 125–131. Retrieved from: https://www.researchgate.net/profile/Shabir-Bhat/publication/323018957_Effects_of_Social_Media_on_Mental_Health_A_Review/links/5a7c9e97aca272341aeb7472/Effects-of-Social-Media-on-Mental-Health-A-Review.pdf

Bimber, B. (2000). The Study of Information Technology and Civic Engagement. *Political Communication*, 17, pp. 329-333. Retrieved from: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10584600050178924

Carvalho, C. V., & Baptista, R. (2008). Work in progress - learning through role play games. *Frontiers in Education Conference*, (pp. 7-8). Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/224361192_Work_in_proZgress_-_learning_through_role_play_games

Carvalho, C. V., & Bauters, M. (2021). *Technology to Support Active Learning* in Higher Education. In C. V. Carvalho, & M. B. (eds.), Technology Supported Active Learning. Singapore: Springer.

Ivers, K. S., & Barron, A. E. (2014). Digital Content Creation in Schools: A Common Core Approach. Exeter: Libraries Unlimited.

Warschauer, M. (2004). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge: MIT Press.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

8. DIGITAL FEEDBACK

8. DIGITAL FEEDBACK

8.1. Feedback til brugere

Brug af digitale teknologier til at give målrettet og rettidig feedback til brugerne

Dette afsnit beskriver metoder til effektiv feedback samt anbefalede digitale platforme til at dele feedback til de studerende. Konstruktiv feedback fremmer de studerendes præstationer, og de udvikler sig ved at få indsigtsfulde, praktiske og skræddersyede forslag, ligesom det vil være med til at opbygge tillidsfulde relationer mellem underviser/studerende. Det er vigtigtig at være opmærksom på følgende i forbindelse med feedback:

- Vær positiv og sørg for, at feedbacken er opbyggende og konstruktiv, selvom den berører negative aspekter.
- Giv specifikke eksempler og undgå vage og generelle formuleringer.
- Vær opmærksom på dit sprog – stærke ord som "fattig" eller "svag" kan virke demotiverende. Vælg formuleringer, der fremmer læring.
- Fokuser på adfærd/handlinger, ikke på personen.
- Skræddersy feedbacken – ud fra hver enkelt persons læringsbehov, præstationer, personlighed og læringsstil.
- Rettidig levering – feedback skal leveres enten med det samme eller inden for en dag eller to.
- Vær opmærksom på din tone og undgå at være fordømmende, når du præsenterer de negative aspekter.
- Fokuser på løsninger og det der kan forbedres.
- Sørg for, at feedback er en tovejssamtale.
- Følg op

Vi anbefaler, at underviseren bruger en elevcentreret feedbacktilgang. Ifølge Blumberg (2009) (apud Costelo, Crane, 2010) har denne model følgende egenskaber. Den studerende:

- forstår vigtigheden af læringen/emnet
- får indsigt i og viden om sine egne indlæringsevner og videnstilegnelse.
- lærer problemløsning.
- gennemgår og evaluerer læringssituationer.
- forstår viden i den virkelige kontekst.

Synkron feedback

Live feedback (mundtlig)

Efter underviserens evaluering af den studerende bør der planlægges en individuel feedbacksession for at give mundtlig feedback. En synkron session letter kommunikationen, mindsker risikoen for ikke at blive fuldt forstået fuldt ud og giver underviseren mulighed for at bruge sin stemme til at betone eller fremhæve bestemte emner. Aktiv lytning er også en vigtig færdighed, som de studerende bør kende, og derfor er det en god anledning til at øve sig ved at lytte til feedback. Der bør vælges en passende videokonferenceplatform til sessionen – det kan enten være den platform, hvor undervisningen i øvrigt finder sted eller en anden, som både underviserne og den studerende er trygge ved.

ASynkron feedback

Optaget feedback (mundtlig og skriftlig))

Optagelsen af mundtlig feedback kan være et effektivt redskab. Underviseren optager sig selv og deler derefter optagelsen og/eller videoen med studerende. De videokonferenceplatformene, der er nævnt i kapitel 5, som inkluderer en optagefunktion, kan bruges til at give denne form for feedback. Derudover følger yderligere forslag til platforme i det følgende:

Vocaroo er en online stemmeoptager, som giver undervisere mulighed for at give mundtlig feedback i form af en lydpodcast.

Mote og **Kaizena** er gode værktøjer til at give online lydfeedback til studerende. Mote har en transskriptionsfunktion til lydkommentaren, som eleverne kan læse. Kazeina har flere funktioner, men kun i den betalte udgave.

TechSmith Capture (tidligere Jing) er en platform, der kombinerer skærmlyd og videoindhold. Undervisere kan screenoptage studerendes opgaver og give mundtlig feedback. Efter afslutningen kan et videolink deles med de studerende sammen med karakteren (hvis der gives karakterer).

Audacity er en gratis open source-platform, som giver undervisere mulighed for at oprette lydfiler, redigere dem og dele dem med de studerende senere.

Online voice recorder er en fuldstændig webbaseret platform beregnet til lydoptagelse, nem at bruge og effektiv til at give feedback.

QuickTime Player er en videofeedback-platform, tilgængelig på desktop, men bedre optimeret til Mac OS.

Knovio giver underviserne mulighed for at give mere kompleks feedback. Det er muligt at oprette en præsentation på feedback, afspille præsentationen og bruge et kamera til at tilføje egen video til feedbacken.

Screencastify giver brugerne mulighed for at optage op til fem minutters videoer i den gratis version, hvor underviseren kan give feedback. Det er en udvidet skærmoptagelse fra Chrome, velegnet til videokommentarer.

Nyttigt tip! Gør det enkelt. Vi anbefaler, at man kun vælger en eller to metoder til at give feedback, så underviseren og den studerende ikke forvirres af tekniske detaljer. Før du optager dine kommentarer - i tilfælde af asynkrone metoder - skal du sørge for at informere om, hvordan feedbackplatformen fungerer, så de studerende forstår dens funktioner. Før synkrone feedback-sessioner er det vigtigt, at både underviser og studerende tjekker internetforbindelse for at sikre at diskussion ikke afbrydes af en dårlig net-forbindelse. Desuden bør underviser og studerende på forhånd aftale hvilken digital platform, der skal bruges under feedbacksessionen.

Tre principper for brugercentreret feedback

1. Mening: *studerende søger aktivt dialoger med forskellige kilder (f.eks. akademisk personale, kammerater) for at opnå en bedre forståelse. Feedbackoplysninger fra disse kilder er omhyggeligt designet til at hjælpe dem med at forstå de vigtigste budskaber (Nicol, 2010).*

2. Virkning: *Feedbackoplysninger er designet til at kunne anvendes og have en gavnlig effekt. Selvom denne påvirkning kan være kognitiv, metakognitiv, affektiv, motiverende eller relationel, er den underliggende antagelse, at den vil forbedre de studerendes fremtidige læring og/eller præstationer (Henderson, Ajjawi, Boud, & Molloy, 2019a).*

3.Handling: *Brugerne har kompetencer til at søge, bruge og evaluere feedbackinformation fra en række kilder til deres egen fordel (Carless & Boud, 2018; Nicol, 2010). De har en sund evaluerende dømmekraft, hvilket er "evnen til at vurdere kvaliteten af eget og andres arbejde" (Tai, Ajjawi, Boud, Dawson & Panadero, 2017, s. 467).*

KILDEHENVISNINGER

EduHack "Use digital technologies to provide targeted feedback to learners". Tilgængelig på: https://eduhack.eu/course/area-3/activity-4/. Fremsøgt i 2021.

"Create Effective Feedback With Education Technology". Tilgængelig på: https://www.viewsonic.com/library/education/create-effective-feedback-with-education-technology/. Fremsøgt i 2021.

The University of Melbourne. "Effective feedback in digital learning environments". Tracii Ryan. Tilgængelig på: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Fremsøgt i 2021.

"Ten Ways to Provide Quality Feedback". Joel Garfinkle. Tilgængelig på: *https://garfinkleexecutivecoaching.com/articles/provide-quality-employee-feedback/ten-ways-to-provide-quality-feedback*. Fremsøgt i on 2021.

"How to Provide Meaningful Feedback Online". Amy Rottmann and Salena Rabidoux. Tilgængelig på: https://www.insidehighered.com/digital-learning/views/2017/09/06/how-provide-meaningful-feedback-online-course. Fremsøgt i 2021.

"Three Strategies for Personalizing Feedback Online". Dr. Catlin Tucker. Tilgængelig på: https://catlintucker.com/2020/04/personalizing-feedback-online/. Fremsøgt i 2021.

"Digital Tools for Giving Feedback". Tools to help you give feedback in the digital world. Tilgængelig på: https://www.teachingenglish.org.uk/blogs/amin-neghavati/digital-tools-giving-feedback. Fremsøgt i 2021.

The University of Melbourne. "Effective feedback in digital learning environments". Tracii Ryan. Tilgængelig på: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Fremsøgt i 2021.

ZZ

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

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

CURRICULUM TO TEACH E-SOCIAL WORK

ANS Anziani e non solo
società cooperativa sociale

EaSI

FUNDACIÓN intras

aproximar
COOPERATIVA DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, CRL

SOSU Østjylland

virtualcampus