

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



Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

MANUAL DE FORMAÇÃO
PARA A PRÁTICA DIGITAL NA
INTERVENÇÃO SOCIAL



INDICE

PGS

PREFÁCIO	5
1. 1 COMPROMISSO PROFISSIONAL	6
1.1. Prática reflexiva	7
1.2. Colaboração profissional – partilha colaborativa e práticas pedagógicas inovadoras.	10
2. 2.INTERVENÇÃO SOCIAL E TECNOLOGIAS	13
2.1. O desafio de ser útil numa sociedade digital	14
2.2. Intervenção Social Digital enquanto novo limite	15
2.3. Normas das novas tecnologias em intervenção social: As dimensões éticas	17
3. 3. EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E APRENDIZAGEM	21
3.1. Educação e formação	22
3.2. Orientação	24
3.3. Aprendizagem colaborativa	25
3.4. Aprendizagem autorregulada.....	26
4. RECURSOS DIGITAIS	30
4.1. Seleção de recursos digitais	31
4.2. Gestão, proteção e partilha de recursos digitais	33
5. 5. COMUNICAÇÃO EM ESPAÇOS DIGITAIS	37
5.1. Conexões sociais digitais	38
5.2. Plataformas de comunicação e redes sociais disponíveis: prós e contras	39

6. 6. CAPACITAÇÃO DOS/AS ALUNOS/AS E FORMANDOS/AS	49
6.1. Acessibilidade e utilidade – disposição dos/as alunos/as para se adaptarem às mudanças	50
6.2. Inclusão digital	51
6.3. Diferenciação e personalização	52
6.4. Envolver ativamente os/as alunos/as	53
7. 7. FACILITAR AS COMPETÊNCIAS DIGITAIS DOS/AS ALUNOS/AS	56
7.1. Literacia digital	57
7.2. Comunicação digital e colaboração	59
7.3. Criação de conteúdo digital	59
7.4. Utilização responsável	60
7.5. Resolução de problemas digitais	62
8. 8. FEEDBACK DIGITAL	65
8.1. Feedback dado aos alunos/formandos	66



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Projeto número: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080

Direitos de autor @Social Connections 2021

4



O Manual de formação para a prática digital na intervenção social da parceria SOCIAL CONNECTIONS 2020-1-ES01-KA226-VET-095080 possui uma licença internacional Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0.

PREFÁCIO

Este manual pretende ser uma ferramenta útil para profissionais da área social, para introduzi-los numa prática de intervenção social digital.

Conforme foi possível observar, durante a pandemia COVID-10, as tecnologias digitais podem ser exploradas, de forma a prestarem apoio social e um sentimento de pertença, a grupos vulneráveis e a pessoas que estão em isolamento. Contudo, são vários os profissionais sociais que não se sentem confiantes ao nível das suas competências digitais, e requerem formação específica que lhes permita dar o apoio necessário e com a maior qualidade possível, em qualquer circunstância.

Como resposta a estas dificuldades, surgiu o projeto Erasmus+ Social Connections (em português, “Conexões sociais”) (Número de referência: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080). O objetivo desta iniciativa inovadora, implementada entre 2021 e 2023, é desenvolver competências pedagógicas digitais de educadores/formadores de cursos/formações do setor social, permitindo-lhes criar e utilizar conteúdo digital de alta qualidade, para a inclusão social dos beneficiários, que estão em isolamento devido a incapacidades, doença ou restrições ligadas à COVID-19.

O projeto Social Connections engloba seis organizações transnacionais: **INTRAS** (Espanha), é o coordenador do projeto e tem estado envolvido em diversos projetos Europeus relacionados com a formação, **ANS** (Itália), uma das primeiras organizações italianas a introduzir metodologias de formação digitais no setor social, **SOSU** (Dinamarca), com profissionais de educação e formação social, assim como profissionais de saúde, **Aproximar** (Portugal), responsável pela criação de programas de aprendizagem e recursos de formação, **Virtual Campus** (Portugal), com uma vasta experiência em cursos vocacionais para pequenas e médias empresas, assim como em formação de adultos, e **EaSI** (Roménia), uma organização e rede do terceiro setor, em mais de 15 países.

Os resultados tangíveis deste projeto serão um manual e um conjunto de ferramentas, ambos desenvolvidos para dar apoio aos formadores na aplicação da intervenção social digital, de forma a promover a inclusão social de grupos vulneráveis. Mais concretamente, este manual permite que os profissionais da área social reforcem o seu conhecimento relativamente à utilização de ferramentas digitais no seu trabalho, com beneficiários que estão em isolamento, devido às circunstâncias supramencionadas. Neste sentido, os conteúdos estão estruturados em oito capítulos, incluindo uma lista completa de referências, para que seja possível aceder a mais informação sobre partes específicas da formação.

A parceria do Social Connections espera que as próximas páginas sejam úteis para as dificuldades e desafios reais da área tecnológica, dando resposta às necessidades de trabalhar, de forma digital, com os beneficiários ou alunos/formandos.

Temos a certeza que o seu esforço em entrar no mundo profissional digital será um sucesso!

Para mais informações sobre o projeto **Social Connections**, visite o website: www.socialconnectionsproject.org.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

1. 1. COMPROMISSO PROFISSIONAL



1.1. COMPROMISSO PROFISSIONAL

1.1. Prática Reflexiva

Desenvolvimento pedagógico digital dos/das próprios/as educadores/as de intervenção social

Parker and Bradley (2003) afirmam que o serviço social é impulsionado pela teoria, mas os/as docentes também constroem um corpo de conhecimento informal ou sabedoria experimental, ao trabalharem com as pessoas no terreno. A reflexão e a prática reflexiva ajudam a integrar aprendizagem teórica, formal ou informal, na prática profissional dos/das assistentes sociais¹.

Com a pandemia à escala global, foram desenvolvidos diversos instrumentos para manter um vínculo social, apesar da distância. A crise revelou que somos capazes de nos adaptarmos: é possível jogar, comunicar, partilhar competências e informação, e ensinar praticamente tudo, através da internet e de forma eficiente.

Os/As docentes foram alertados/as para alguns desafios de trabalhar em formato digital, pelo que construíram uma prática reflexiva em pedagogia digital. Alguns dos elementos importantes que constam desta prática reflexiva estão listados abaixo²:

- Câmaras que não funcionam ou pessoas que não querem ser vistas.
- Questões relacionadas com as salas, como o Skype ou o Zoom.
- Algumas pessoas podem ter necessidades de aprendizagem mais específicas e estilos que acrescem dificuldade, dada a distância e o ensino digital.
- Lidar com pessoas que monopolizam a discussão e com pessoas que não querem participar.
- A impossibilidade de ler, corretamente, as informações transmitidas pela linguagem corporal, e o risco de fazer más interpretações face às intenções dos outros.
- O risco de prestar um Ensino linear, visto como aborrecido.
- O desconforto de estar sentado/a o tempo todo.
- Questões relacionadas com a qualidade da ligação da internet.
- Alguns/Algumas beneficiários/as têm um ambiente físico limitado para trabalhar.
- Desafios ao nível da confidencialidade.

Alguns estudos destacam, ainda, que atividades de aprendizagem entre pares são menos eficazes, se forem implementadas em formato online, comparativamente quando implementadas em formato presencial³. Algumas ferramentas, como o Mentimeter (quizzes digitais e questionários personalizados) ou o Miro (quadro branco colaborativo), facilitam o envolvimento dos/as participantes, numa atividade divertida e

simples, promovendo, assim, o sentimento de pertença e coesão de grupo, para reforçar as atividades de aprendizagem entre pares.

Além disso, o/a profissional social deve ter, como foco, o desenvolvimento de um plano claro da sua prática pedagógica digital. Conforme mencionado pela Angelo State University, o/a docente digital deve utilizar tecnologia para reforçar o conteúdo que irá lecionar. Ao utilizar aspetos positivos da tecnologia, o/a docente digital pode providenciar uma experiência de aprendizagem educativa de maior qualidade⁴. Ko e Rossen também referiram que “as tecnologias não definem, necessariamente, os/as melhores docentes online. Deve haver, primeiro, um interesse em pedagogia, e só depois na tecnologia”⁵.

O/A profissional social deve ser capaz de definir os objetivos a atingir com os/as seus/suas clientes, considerando os seguintes critérios. Os objetivos devem ser⁶:

- Claros.
- Centrados e adequados aos/as alunos/as.
- Utilizar verbos de ação para a aprendizagem ser explícita para os/as alunos/as e comunicar que tipo de esforço

É relativamente possível readaptar algo que tenha sido feito por profissionais sociais, no passado (numa formação presencial), para que seja implementado em formato online. Reforça-se que isto não se traduz por uma simples cópia, uma vez que existem diversos aspetos que têm de ser repensados:

8

- O tempo dedicado a cada atividade.
- Como e onde incluir atividade de quebra-gelo e atividades energizing.
- Como pensar novamente sobre as atividades que são, naturalmente, implementadas em formato presencial
- Como dar espaço para os/as alunos/as participarem.
- Como definir regras de comunicação entre os/as próprios/as participantes e com o/a profissional social.

O/A profissional social deve considerar quantos/as formandos/as poderão ter dificuldades com as tecnologias digitais. Uma vez que os estudos demonstram que alguns/algumas formandos/as, sobretudo adultos/as mais velhos/as, têm desafios ao utilizarem tecnologias, é previsível que estes/estas formandos/as necessitem de apoio tecnológico dos seus estabelecimentos de ensino/formação⁷.

A próxima imagem revela algumas das principais dificuldades do ensino online:

Nota: O tópico *Desafios Internos* engloba muitas das dificuldades que formandos/as inexperientes enfrentam, ao utilizarem tecnologias digitais.

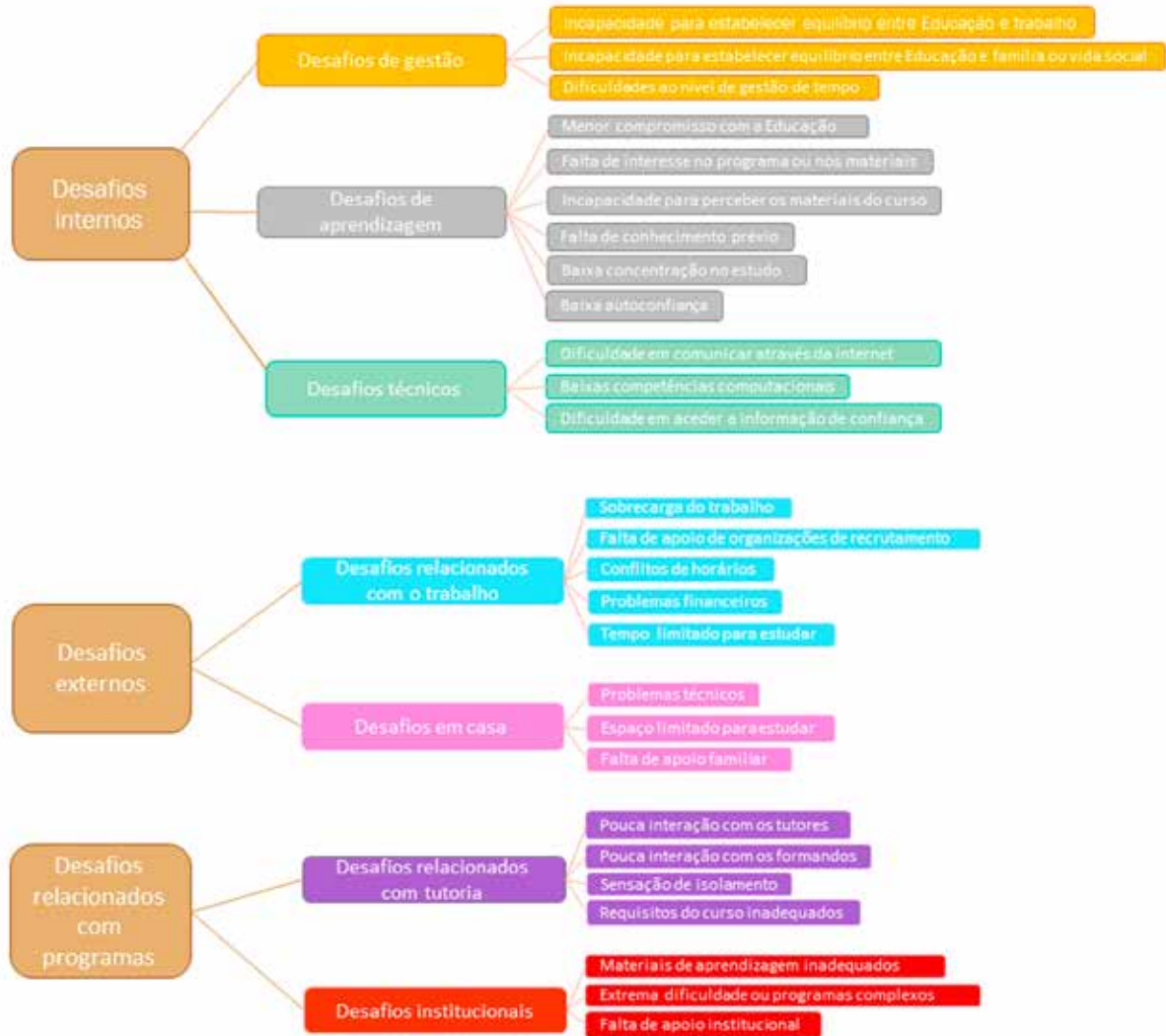


Figura 1: Principais dificuldades ao dar formação online⁷

1.2. Colaboração profissional – partilha colaborativa e práticas pedagógicas inovadoras

Utilização de tecnologias digitais para envolver a colaboração com outros/as educadores/as/formadores/as.

Os recursos de aprendizagem digitais e as ferramentas de comunicação desempenham um papel fundamental durante a pandemia COVID-19, e ainda não é claro o tempo que isto irá durar⁶. Antes da pandemia, os atendimentos virtuais, de forma síncrona, eram mínimos para diversos serviços sociais e de saúde¹⁰. Desta forma, devemos ver isto como uma oportunidade para reforçar as capacidades relacionadas com a aprendizagem à distância⁶. A tecnologia pode capacitar os educadores/as/formadores/as a tornarem-se co-formandos/as com os/as seus/suas alunos/as, ao desenvolverem novas experiências para uma exploração mais profunda dos conteúdos, melhorando, assim, a experiência de aprendizagem⁸.

A aprendizagem pela prática traduz-se num elemento fundamental da educação dos/das profissionais de intervenção social⁹. A utilização das tecnologias digitais segue um esquema semelhante: começa com uma fase de “aprender através da prática”, seguida de uma fase digital. Contudo, desta vez, a diferença passa pela rápida transição para o atendimento virtual, o que leva a grandes preocupações ligadas à natureza relacional da prática profissional¹⁰.

10

Os atendimentos virtuais, na prática, são uma novidade para muitos/as profissionais sociais, pelo que as plataformas onde se podem encontrar, colaborar, partilhar experiências e pedir conselhos, são fundamentais para manter a confiança no seu trabalho. Listamos, de seguida, alguns exemplos de plataformas onde os/as profissionais podem colaborar com outros educadores/as/formadores/as:

- ***Classroom 2.0***: a ênfase é colocada na troca de conhecimento sobre práticas digitais. Os/as professores/as e profissionais partilham a sua opinião e experiências relativamente a tópicos específicos, e é possível interagir facilmente com eles/as.
- ***Social Workers Forum***: este fórum oferece a possibilidade de explorar tópicos existentes ou criar outros novos, e, claro, colaborar com outros/as utilizadores/as do website.
- ***Redes Sociais***: Facebook, Twitter, LinkedIn, Reddit, etc. oferecem a possibilidade de criar grupos de profissionais que trabalham na mesma área. Estas ferramentas são rápidas, fáceis de usar e a maioria das pessoas estão familiarizadas com elas.

Utilização das tecnologias digitais para partilhar e trocar conhecimento e experiências.

[Epale resource centre](#): O EPALE Resource Centre traduz-se por um banco de materiais relacionados com boas práticas de educação de adultos, e de documentos de referências, incluindo estudos de caso, relatórios, documentos com políticas, assim como artigos de revistas e jornais.

[Plataforma com os resultados dos projetos Erasmus+](#): Esta plataforma permite que os/as educadores/as/formadores/as descubram o trabalho uns/umas dos/as outros/as e partilhem informação. A ferramenta de pesquisa permite que qualquer pessoa veja documentos que tratam de assuntos específicos. Existem vários links disponíveis, além de outros documentos de apoio. Qualquer pessoa pode contactar a organização responsável, de forma a obter mais informações.

[Federação Internacional dos Assistentes Sociais](#): é possível encontrar informação relacionada com o serviço social, em todo o mundo: notícias, políticas, relatórios, eventos, publicações, etc.

É extremamente importante facilitar os recursos supramencionados internamente, a nível organizacional, se esperamos que os/as profissionais sociais utilizem estas ferramentas. Receber esta informação por parte de outros/as colegas ou das organizações onde trabalham, aumenta a sensação de confiança sobre estar a utilizar os recursos adequados. A organização pode partilhar esta informação através da sua intranet ou através das redes sociais que utilizam frequentemente, como o Facebook, LinkedIn ou o Twitter.

REFERÊNCIAS

- 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 Angelo State University (sd). Section 1.2: Effective Online Pedagogy. In: "Introduction to Design, Develop, and Implement Effective Online Instruction". Disponível em: 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 Electronic Platform for Adult Learning in Europe. "Key competences for lifelong learning: resources for online education". Disponível em: <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 Office of educational technology of the United States of America. Section 2: "Teaching with Technology". Disponível em: <https://tech.ed.gov/netp/teaching/>.
- ⁹ Hugh Mclaughlin, Helen Scholar & Barbra Teater (2020) Social work education in a global pandemic: strategies, reflections, and challenges, Social Work Education, 39:8, 975-982. Disponível em: <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. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158>.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

2. INTERVENÇÃO SOCIAL E TECNOLOGIAS



2. 2. INTERVENÇÃO SOCIAL E TECNOLOGIAS

2.1. O desafio de ser útil numa sociedade digital

A capacidade de aceder, adaptar e gerar novos conhecimentos e novos métodos de intervenção social, recorrendo às TIC.

A digitalização pode ser definida como o conjunto de relações, estruturas e elementos envolvidos no pressuposto de que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) podem estar inseridas em qualquer aspeto das nossas vidas. Os processos de digitalização transformam as interações com os/as utilizadores/as, as organizações que estão envolvidas com a prática profissional de intervenção social, e proporcionam um ambiente digital que cria o seu próprio contexto, no qual os processos de exclusão são redefinidos, e onde é necessário desenvolver novas estratégias de diagnóstico, intervenção e avaliação (López Peláez et al., 2018).

A verdade é que existem diferentes dimensões sociais que podem ter impacto com a utilização das TIC:

- **Conexão social:** a conexão social tem sido definida como a sensibilização subjetiva de ter uma relação próxima com o mundo social. O ser humano tem uma extrema necessidade de conexão que, se não for satisfeita, pode ter um impacto negativo na sua saúde, ajustamento e bem-estar (AbuJarour et al. 2018). As TIC podem atuar enquanto recurso à conexão social, ao manter o contacto ou relações com outros, e ao desenvolver novas relações e ligações (Barlott et al., 2020).
- **Inclusão social:** a inclusão social traduz-se pelas oportunidade e recursos para participar ativamente na vida económica, social e cultural (AbuJarour et al., 2018). As tecnologias digitais têm sido descritas como facilitadoras da inclusão social, uma vez que oferecem serviços em tempo real, que podem permitir que as pessoas aprendam, trabalhem, socializem, comprem e interajam com a comunidade, sem serem alvo de barreiras físicas (Manzoor et al., 2018).
- **Participação social:** é definida como o envolvimento das pessoas em atividades que promovam interações com outros, na sociedade (Pinto-Bruno et al., 2017). A tecnologia pode dar apoio às pessoas, no sentido de torná-las socialmente ativas, independentemente dos desafios físicos, cognitivos e de mobilidade, que possam ter.

Conforme citado por Bryant et al.: *“A evolução e as permutações das TIC transformaram, e continuam a transformar, a natureza geográfica, temporal e espacial da comunicação e do acesso à informação, assim como as possibilidades para as formas como os/as utilizadores/as podem conectar-se e comunicar, recorrendo a meios verbais, textuais e visuais. Consideradas como um todo, as TIC fornecem uma vasta gama de potenciais*

aplicações para os serviços sociais superarem divisões geográficas e de recursos, entre locais e comunidades urbanas e rurais.” (Bryant et al., 2018)

Assim, por exemplo, as câmaras podem ser utilizadas para facilitar uma sessão individual ou em grupo, simulando as interações interpessoais que acontecem de forma presencial. As plataformas de videochamadas reforçam isto ao incluir outras características como “quadros brancos” online, salas simultâneas, e documentos digitais que podem ser vistos por todos/as (Bryant et al., 2018). Destaca-se que, os equipamentos móveis, sobretudo os smartphones, facilitam a vida aos/às utilizadores/as menos experientes, para que consigam aceder mais facilmente a toda a informação disponível na internet, mas também a possibilidade de fazerem e partilharem, facilmente, vídeos e fotografias.

Segundo López Peláez et al., as TIC podem refazer as relações profissionais que ocorrem em intervenção social, de três formas: através de novos métodos de comunicação, repensar as regras da intervenção social e resolução de problemas de forma colaborativa (López Peláez et al., 2018, ii).

2.2. Intervenção Social Digital enquanto novo limite

Formación de trabajadores en la reorganización de servicios sociales que incorporen las TICs

15

Capacitação de profissionais sociais na reorganização da intervenção social que engloba as TIC

- Intervenção social digital pode ser entendida:
- como uma esfera específica para a intervenção profissional
- como uma esfera transversal que afeta a vida das pessoas, grupos e organizações
- enquanto atividade profissional dos/das profissionais sociais (intervenções que beneficiam das novas tecnologias para ir ao encontro de problemas sociais tradicionais, que estão a ser redefinidos na definição tecnológica, etc).

ENa sua dimensão individual, grupal ou comunitária, a intervenção social continua a ser um processo contínuo de mudança, devido à constante evolução da sociedade e das respostas institucionais às reações da sociedade civil face às exigências e necessidades dos/das cidadã(o)s. Estas mudanças requerem que a intervenção social, enquanto disciplina científica, seja constantemente adaptada em todas as suas áreas de intervenção (López Peláez et al., 2018). Devem ser consideradas um conjunto de atividades denominadas “Intervenção social digital”, como pesquisa online, terapia (dinâmicas individuais, de grupo e em comunidade), o ensino e formação de profissionais sociais e a monitorização

de programas de intervenção social. Neste sentido, o trabalho social digital tem se tornado a nova fronteira do serviço social (López Peláez et al., 2018).

A questão da COVID-19 teve um grande impacto nas práticas dos/das profissionais sociais, que tiveram de mudar, rápida e significativamente. Conforme identificado por Berg-Weger e Morley, no que diz respeito ao trabalho dos/das profissionais com beneficiários/as mais velhos/as: “os/as profissionais sociais (...) tornaram-se criativos/as e versáteis na sua ligação com beneficiários/as mais velhos/as, utentes, amigos/as, e famílias, assim como a apoiar os seus esforços para se manterem ligados/as com outros, de forma a combater a solidão, o isolamento social, e a ansiedade. As atividades presenciais e os contactos começaram a ser facilitados virtualmente, através de equipamentos individuais e videochamada. Foram considerados o distanciamento social, os equipamentos de proteção individual e a realidade virtual. Telefonemas diários, serviços de apoio domiciliário, visitas virtuais e por telefone, e educação preventiva e novas atualizações, passaram a fazer do serviço social” (Berg-Weger & Morley, 2020).

Indiscutivelmente, e apesar de existirem benefícios e exemplos de sucesso, a utilização das TIC em intervenção social traduz-se, também, em alguns desafios e receios. Além das questões éticas, que serão abordadas posteriormente, segundo Mishna et al., a utilização das tecnologias, do ponto de vista da profissão de profissional social, tem um impacto negativo nos princípios básicos da sua prática, devido à desumanização da relação terapêutica (Mishna et al., 2012).

De acordo com Bryant et al., é importante considerar “como podemos garantir que o serviço social impulsiona a utilização das TIC, em vez de se tornar uma prática orientada para a tecnologia”, o que significa que os valores e compromissos da prática de intervenção social necessita de se direcionar para a natureza do envolvimento, através das TIC (Bryant et al., 2018). Além disso, de forma a garantir que a prática de intervenção social se traduz por um sistema rico em tecnologia, existe a necessidade distinta de uma colaboração interdisciplinar, o que implica o desenvolvimento de parcerias entre profissionais sociais e profissionais ligados/as à tecnologia, engenheiros/as informáticos/as e gestores/as de empresas (Berzryn et al., 2015). Por fim, é recomendado que os/as profissionais sociais adotem uma abordagem orientada para a prática e utilização das TIC, de forma a garantir que são utilizadas de forma benéfica, e não destrutiva, no que diz respeito aos valores profissionais (Baker et al., 2014).

Para concluir, segundo Bryant et al., o trabalho social só se vai envolver com as TIC e desenvolver uma base de evidências dos benefícios das mesmas, por meio da experiência e testagem das TIC na resolução de problemas éticos e práticos. Este conhecimento poderá, então, ser utilizado de forma a moldar a Educação em Intervenção Social e levar a uma mudança de cultura, desenvolvimento de competências, e envolvimento de especialistas em tecnologias no trabalho com comunidades locais, para que desenvolvam e prestem serviços tecnológicos (Bryant et al., 2018).

2.3. Normas das novas tecnologias em intervenção social: As dimensões éticas

Os padrões e normas éticas variam entre diversos grupos culturais, com os quais os/as profissionais sociais trabalham.

A utilização das TIC e das redes sociais reforça os potenciais desafios éticos que os/as profissionais sociais podem enfrentar.

Uma das limitações mais amplamente citadas são os limites profissionais (Mishna et al. 2012; Reamer, 2017). É certo que as redes sociais podem comprometer os esforços dos/das profissionais, relativamente a passar mensagens claras sobre a sua disponibilidade, horário de trabalho, regras e responsabilidades, uma vez que, aos olhos dos/das seus/suas utentes, podem parecer sempre disponíveis. Além disso, o estudo realizado por Mishna et al., e segundo os/as seus/suas participantes, demonstra que existem certas circunstâncias, comportamentos e pedidos relacionados com comunicação virtual que infringem os limites profissionais, no sentido em que as TIC parecem motivar uma comunicação menos formal e empática, sendo que isto muda ou introduz uma nova espécie de dimensão sobre como os/as profissionais se relacionam com os/as beneficiários/as (Mishna et al. 2012).

Outra questão traduz-se pelo critério pessoal, na interação com os/as beneficiários/as ou em representar agências nas redes sociais. Por exemplo, um estudo de Ryan & Garret menciona que os/as profissionais sociais falaram sobre a necessidade de “autocensurarem” a informação que partilham no Facebook, na tentativa de controlar o que o público, em geral, vê (Ryan & Garret, 2018). Além disso, os/as beneficiários/as podem obter informação sobre os/as profissionais sociais através das redes sociais, como o Facebook, pelo que é frequente estes/estas profissionais preferirem não “publicar” nada, utilizando estas redes apenas para ver as publicações de outras pessoas e manter ligações (Greysen et al. 2010).

Um outro aspeto que foi, frequentemente, mencionado, foi a privacidade e a confidencialidade, como a proteção de dados dos/das beneficiários/as, num computador, sobretudo informação que é partilhada na internet, de forma a prevenir que hackers tenham acesso a essa informação, esquecendo documentos ocultos (texto residual) quando parecem ter sido eliminados (Menon & Miller-Cribbs, 2002).

Outra questão ética importante relaciona-se com o facto de as TIC serem uma fonte de informação. Por um lado, os/as profissionais sociais devem estar preparados para lidar com situações em que os/as beneficiários/as questionam informações que encontram (López Peláez et al., 2018). Por outro lado, também têm o dever ético de recorrer a materiais de fontes seguras, como estudos empíricos revistos por pares, disponíveis na internet (Giffords, 2009).

A este respeito, os/as participantes do estudo conduzido por Mishna et al. expressaram a sua necessidade relativamente a políticas organizacionais e um código deontológico da

intervenção social, que regule o comportamento profissional, de forma a ajudá-los/as a resolver dilemas relacionados com a comunicação virtual (Mishna et al. 2012).

Por fim, ao discutirmos as dimensões éticas na inclusão da tecnologia na intervenção social, devemos mencionar o conceito de “divisão digital”, ligado a todas as questões supramencionadas.

Como mencionado por Steyaert & Gould, a tecnologia pode tornar-se noutro indicador de “exclusão social”. Embora as intervenções sociais, destinadas reduzir a divisão digital, se tenham expandido do seu foco original, relacionado com a ideia de dar acesso e realçar as competências sociais, assim como convidar os/as cidadã(o)s a se tornarem produtores de informação (a chamada Web 2.0), ainda têm de lidar com o desafio representado pela natureza do entretenimento da internet, e com as diferenças ao nível das preferências do conteúdo em diferentes grupos socioeconómicos. Os/As profissionais sociais precisam de garantir que a vasta amplitude de informação disponibilizada na internet não beneficia, apenas, as pessoas ricas em termos de conhecimentos, de forma a reduzir a exclusão social (Steyaert & Gould, 2009).

REFERÊNCIAS

- 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. ENSINO, FORMAÇÃO E
APRENDIZAGEM**



3. ENSINO, FORMAÇÃO E APRENDIZAGEM

3.1. Ensino e Formação

A utilização de novas tecnologias nos processos de ensino e aprendizagem, traduz-se por um tema que tem sido discutido nos últimos anos, na literatura sobre Tecnologia Educacional, primeiramente com a introdução do computador pessoal, depois a internet, nos anos 90, e finalmente o acesso a telemóveis e plataformas digitais, nos anos 2000 (Pedro, de Oliveira Barbosa, & das Neves Santos, 2018). Nas ações de formação e aprendizagem inclusivas, existem alunos/as com diferentes capacidades e necessidade, e diversos/as docentes têm beneficiado de uma abordagem alinhada com o Desenho Universal para a Aprendizagem. O desafio passa por utilizar as tecnologias para reforçar e transformar a aprendizagem, de forma a responder às diversas necessidades dos/das alunos/as (Hitchcock, 2018).

Além desta tendência, surge um novo desafio: como manter a utilização apropriada de ambos os “mundos físico e virtual”, em termos de torná-lo significativo, motivador, eficiente e seguro, sobretudo depois de toda a experiência com a situação pandémica. O lado seguro da utilização de tecnologias inclui uma série de fatores, como a adaptação do tipo de equipamentos ao perfil dos/das participantes, a forma como são utilizados e o seu propósito (criatividade, análises de dados, etc), ou a proteção de dados pessoais. Além disso, os/as formadores/as devem considerar o nível de desenvolvimento dos/das formandos/as e a forma como isto pode afetar a escolha, tanto dos equipamentos, como das tecnologias digitais a utilizar (Virginia Department of Education, 2021).

A intervenção social, e o seu ensino e formação para novos/as profissionais, enfrentam os mesmos desafios que outras tantas áreas, em como adaptar-se ao novo contexto de ambientes digitais. Os exemplos dos Estados Unidos dão-nos algumas percepções sobre como definir padrões para uma prática comum, em termos da utilização de tecnologias na intervenção social – Normas da NASW e da Associação Diretiva de Serviço Social para a Tecnologia e para a Prática de Serviço Social. Uma destas normas refere-se, precisamente, com o Ensino em intervenção social (Knight, 2017).

No Ensino de intervenção social, o foco é que os/as alunos/as estejam sensibilizados/as para uma nova possibilidade à abordagem tradicional de trabalho, para as suas potencialidades e oportunidades, como podem utilizá-la de forma eficaz, mas também todos os seus “contras”: ética, iliteracia digital, limitações na mobilização e compromisso das comunidades, entre outros (Hitchcock, 2018). Por exemplo, as redes sociais podem traduzir-se por “terreno perigoso”, pois, muitas das vezes, servem de espaço gratuito para edição e dependem muito do conhecimento de cada pessoa; para os/as alunos/as de intervenção social, é obrigatório que saibam reconhecer a importância dos limites,

uma vez que podem comprometer a relação de confiança que querem estabelecer com os/as beneficiários/as (Knight, 2017).

Além desta mentalidade, deve ser dada particular atenção à forma como as estratégias de formação online podem ser aplicadas aos/às alunos/as de intervenção social, o que implica uma reflexão crítica dos/das formadores/as, sobre as ferramentas que funcionam melhor para o conteúdo que estão a trabalhar. Algumas competências práticas exigidas para a profissão, como a entrevista pessoal ou o desenvolvimento de empatia pelo/a beneficiário, podem ser mais facilmente aprendidas se forem implementadas em formato presencial, enquanto outras questões relacionadas com teoria, políticas ou argumentos, podem ser facilmente adaptadas em formato online. O princípio será sempre o de manter a ideia de que os/as profissionais sociais são “guardiões/ãs das conexões sociais” (Knight, 2017).

Existem alguns métodos específicos que se revelam significativos para uma “abordagem híbrida”: aprendizagem móvel (m-learning); aprendizagem com base em simulações; aprendizagem experimental; e gamificação.

A introdução das tecnologias digitais leva ao surgimento da aprendizagem móvel (m-learning), que é definida como a utilização de tecnologias interativas nos telemóveis, para facilitar a aprendizagem (alguns autores referem-na como uma “evolução natural da aprendizagem online”). Este método tem sido intensivamente estudado, não por estar focado para áreas ou ambientes de aprendizagem específicos, nem pelo uso que é dado por professores/as e educadores/as, mas pelas perceções e motivações dos/as alunos/as e formandos/as (que, por norma, demonstram resultados positivos). Uma conclusão importante é a de que o m-learning é muito pouco utilizado em contextos formais de aprendizagem, sendo mais comum em contextos informais: os resultados dos estudos não são consistentes na determinação de um resultado positivo linear, embora o seu foco tenha sido a utilização de telemóveis nas atividades em sala de aula. No entanto, também revelou que “o facto de estarem sempre ligados aos telemóveis, permitiu que os/as alunos/as tivessem acesso à informação do curso, além de lhes ter dado a oportunidade de interagirem com o conteúdo, o que pode ter contribuído para quebrar barreiras entre a aprendizagem e a vida real” (Pedro, de Oliveira Barbosa, & das Neves Santos, 2018).

A utilização de aprendizagem com base em simulações dá a oportunidade de os/as alunos/as praticarem as suas competências num ambiente seguro, e tem sido reconhecida como uma ferramenta importante a ser implementada antes dos/as alunos/as / recém-licenciados/as irem para o terreno (Craig et al, 2017). Este método engloba passagem de conhecimento, observação, ciclos de feedback entre o que é feito e o que precisa de ser melhorado, e coaching (em determinados contextos, pode existir um programa de mentoria com antigos/as alunos/as). O rápido desenvolvimento da tecnologia dá-nos a oportunidade de introduzir “simulações tecnológicas” e “beneficiários virtuais”, para uma “experiência de aprendizagem imersiva” (Smith et al, 2021). Esta última, traduz-se por uma experiência de aprendizagem que permite “interações complexas” e um “sentimento de presença”, ao mesmo tempo que facilita a capacitação dos/as alunos/

as, assim como uma maior interatividade. Este método precisa de uma estrutura de avaliação ajustada e adaptada (De Freitas et al, 2009).

A aprendizagem experimental tem demonstrado ser um recurso útil a nível das TIC, e traduz-se por atividades e experiências práticas, que permitem que as pessoas reflitam sobre as suas práticas. Este tipo de recurso também beneficia os/as alunos/as, quando não é possível integrar as TIC no currículo de intervenção social, uma vez que são uma oportunidade para compreender a relação entre o conteúdo teórico e a prática profissional. A aprendizagem experimental é um ótimo recurso para promover o desenvolvimento de conhecimento e competências chave entre os/as alunos/as, contudo é importante considerar que é fundamental aplicá-la de forma correta, o que significa que é fundamental ligar a teoria com a experiência de aprendizagem que está a ser implementada (McInroy, 2021).

De forma similar às ferramentas previamente descritas, consideramos, ainda, importante referir um outro recurso: a gamificação. A gamificação é um método em que a utilização de jogos promove o pensamento crítico, a motivação e o processo de aprendizagem. Quando utilizado em grupos (e.g. grupos de 3-5 pessoas), também promove o desenvolvimento de competências transversais (e.g. mediação, gestão de tempo, etc). quando pensamos em incluir a gamificação no processo de aprendizagem, podemos assumir que vamos utilizar para conteúdo e/ou para medidas organizacionais. No primeiro caso, o/a docente beneficia do jogo para introduzir um tema ou clarificar algum conteúdo teórico; no segundo caso, os jogos são utilizados por serem mais acessíveis aos/as alunos/as/formandos/as, para realizar tarefas ou, até mesmo, para desenvolver relatórios. Os estudos focados no impacto da gamificação na experiência de aprendizagem têm demonstrado que os/as alunos/as/formandos/as podem aumentar a assimilação de informação em 40%, comparativamente com outros métodos mais tradicionais (Pokulyta & Kolotylo, 2021).

Atualmente, o desafio passa pela forma de adaptar e personalizar estes métodos de formação e ensino, à educação em intervenção social.

3.2. Orientação

A Educação, em geral, precisa de adaptar as experiências de aprendizagem dos/as alunos/as/formandos/as ao contexto real, e isto não é exceção para as TIC, dado que é cada vez mais comum implementar ações de formação em formato digital. Este tipo de adaptação trouxe vários benefícios na relação entre alunos/as/formandos/as e entre alunos/as/formandos/as e formadores/as, através de uma ligação e compreensão melhor entre os/as mesmos/as, mas também porque os/as alunos/as/formandos/as começaram a aprender uns/umas com os/as outros/as e a obter apoio ou feedback direto e rápido, por parte dos/as professores/as e formadores/as. Consequentemente, e conforme demonstrado pelos estudos nesta área, o nível de aproveitamento na aprendizagem teve um impacto positivo devido à utilização das TIC (Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, & Kiramba, 2020).

No caso dos/as alunos/as de intervenção social, ainda existe algum trabalho a ser feito, no que diz respeito às TIC. É por este motivo, que a American Academy of Social Work & Social Welfare (AASWSW) reforçou a importância de incluir tecnologias no Ensino e desempenho de serviço social, colocando os seus esforços para promover sensibilização e influenciar a intenção dos/as alunos/as e profissionais, a utilizar tecnologias na sua prática profissional (McInroy, 2021). Em relação às necessidades desta sensibilização relativamente às tecnologias no setor social, foi concluído que diversos/as alunos/as não estão sensibilizados/as para a utilização de tecnologias e recursos digitais. Neste sentido, é fundamental mudar a forma como as TIC são percebidas pelos/as futuros/as profissionais sociais. Um estudo realizado por Goldingay e Boddy (2017) revelou que, quando os/as alunos/as são orientados/as nas suas interações digitais, desenvolvem a sua competência de estarem envolvidos/as e interajam em ambientes online. Assim, os/as formadores/as em intervenção social precisam de perceber como a orientação em TIC pode afetar a sua forma de ensino e formação.

3.3. Aprendizagem Colaborativa

O desenvolvimento de um sistema de Educação que inclui tecnologias, permitiu reforçar a forma como o conteúdo é dado, assim como a relação entre todas as partes envolvidas no processo educacional, uma vez que pode ser apresentado de diferentes formas (e.g. sessões síncronas, webinars, plataformas digitais para sistemas educativos, como o Moodle). Nos sistemas de cursos vocacionais, as aulas online permitem combinar diferentes abordagens e envolver professores/as, formadores/as e formandos/as (Pokulyta, & Kolotylo, 2021; European Commission, 2020).

É importante dar atenção especial ao aumento destes métodos, uma vez que os dispositivos e plataformas digitais estão em constante mudança e atualização. Desta forma, as atividades de aprendizagem e formação devem incluir a sensibilização para as tecnologias – as que existem atualmente, e as que estão a ganhar relevo – que possam ter impacto do desempenho futuro dos/as alunos/as/formandos/as (neste caso, profissionais sociais). Isto significa que é fundamental promover o compromisso dos/as profissionais sociais com as TIC, de forma a manter as organizações do setor social atualizadas em termos das tecnologias que possam contribuir para uma prática profissional de sucesso (McInroy, 2021).

Estes resultados estão em concordância com o Joint Research Centre, que considera imperativo estar constantemente atualizado, em termos de tecnologias, de forma a “repensar a aprendizagem, para uma formação e aprendizagem inovadoras, e para ir ao encontro dos novos requisitos a nível de competências (e.g. competências digitais), de forma a gerar crescimento, empregabilidade e inclusão social” (EU Science Hub, n.d.). Além disso, um estudo de Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, e Kiramba (2020) concluiu que as TIC

têm um impacto positivo no feedback que é dado entre alunos/as e, conseqüentemente, na sua interação social durante a experiência de aprendizagem.

As TIC têm, ainda, um impacto positivo na experiência de aprendizagem e, em particular, no desempenho dos/as profissionais sociais, uma vez que as tecnologias são um recurso fundamental para pessoas com necessidades especiais, que podem ser excluídas de oportunidades educativas e/ou sociais, e beneficiar das TIC e dos recursos online para facilitar a sua integração na comunidade. Isto é, ainda, aplicado às pessoas que possam beneficiar dos serviços educativos e sociais, se os mesmos forem disponibilizados em formato digital, uma vez que a sua condição geográfica, financeira ou física, dificulta a deslocação de um sítio para outro. Por exemplo, as pessoas com incapacidades podem beneficiar de serviços de apoio por videochamada, no conforto das suas casas, sem terem necessidade de se deslocarem para um escritório/organização – e de todas as implicações logísticas que a deslocação implica (Hamburg & Bucksch, 2017; Reamer, 2020).

É importante reforçar que as conclusões do estudo de Reamer (2020) demonstram que os/as profissionais sociais estão mais conscientes dos benefícios das TIC e concordam que a implementação de serviços online para os/as seus/suas beneficiários/as. Relativamente às ferramentas que são, frequentemente, utilizadas pelos/as profissionais sociais na sua prática profissional, Hung, Lee e Cheung (2021) concluíram que os/as profissionais dão preferência às redes sociais e às videochamadas, através de plataformas digitais.

26

Apesar de as tecnologias terem aspetos positivos para todas as pessoas envolvidas (alunos/as, educadores/as, profissionais, beneficiários/as), é importante ressaltar que os recursos digitais podem ter falhas em alguns atributos fundamentais, como a linguagem corporal e a comunicação não verbal. Para superar possíveis adversidades que possam surgir, os/as facilitadores/as (neste caso, formadores/as de adultos, ou até mesmo profissionais sociais) devem x. Por exemplo, os/as participantes, numa sessão de grupo (formação ou com beneficiários/as), devem manter as câmaras ligadas durante toda a sessão, o que lhes permite ver o resto do grupo e facilita discussões e interações mais produtivas. Além disso, o Zoom, o Google Meets e outras plataformas digitais, traduzem-se por ferramentas chave para implementar sessões síncronas, uma vez que permitem uma maior interação entre os/as participantes (ex. é possível dividir os/as participantes em diversas salas, criando grupos sempre que necessário; os participantes podem editar, desenhar ou escrever diretamente nos documentos; etc) (Hung, Lee, & Cheung, 2021).

3.4. Aprendizagem autorregulada

A área social é desafiante, em termos de Ensino e aprendizagem, pois está sempre a ser atualizada, tanto a nível tecnológico, como também pedagógico. Neste sentido, é fundamental manter-se atualizado/a sobre as abordagens inovadoras relacionadas com a utilização de tecnologias (Hitchcock et al, 2018).

A introdução das TIC e das plataformas, na área da Educação, tem alterado a forma como as partes envolvidas (alunos/as, profissionais, educadores/as) veem os processos de aprendizagem e a necessidade de desenvolverem e reforçarem as suas competências digitais. Conforme mencionado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE): “é difícil imaginar estratégias de inovação, na Educação, sem haver um foco no desenvolvimento de competências digitais dos/as alunos/as e formandos/as” (Syauqi, Munadi, & Triyono, 2020).

Os recursos tecnológicos tornaram-se uma ótima oportunidade para dar formação e supervisão a profissionais sociais, e começou a ser usual a formação em intervenção social englobar cursos e formações online. Como supramencionado, as plataformas digitais, como o Zoom, permitem que os/as facilitadores/as consigam planear atividades de grupo nas sessões síncronas, e permite que os/as profissionais reforcem as suas competências digitais e transversais, uma vez que necessitam de se preparar para promover o envolvimento de todos/as os/as participantes. Além disso, os/as educadores/as devem ter em consideração a inclusão de todos/as os/as alunos/as e garantir diversidade nos aspetos tecnológicos do processo de aprendizagem (NASW, 2017; Hitchcock et al, 2018).

Relativamente à utilização de recursos tecnológicos na prática profissional de intervenção social, é importante que os/as profissionais estejam conscientes sobre expectativas, comunicação clara com a pessoa/grupo, estarem constantemente atualizados/as sobre metodologias inovadoras – aprendizagem ativa -, e estarem sensibilizados/as para a relação entre os objetivos da sessão e as atividades que serão implementadas, as quais devem ter uma ligação eficiente com o objetivo da intervenção (Hitchcock et al, 2018).

REFERÊNCIAS

- 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 Poulouvassilis, 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). Practicing 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. Disponível em: <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*. Disponível em: 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. 4. RECURSOS DIGITAIS



4. 4. RECURSOS DIGITAIS

4.1. Seleção de recursos digitais

Identificar, avaliar e escolher adequadamente, os recursos digitais a serem utilizados no contexto de formação em intervenção social

A situação pandémica Covid-19 levantou múltiplas questões sobre utilizar o conhecimento para o uso futuro de avanços tecnológicos, nas conexões sociais. Os grupos vulneráveis estiveram particularmente expostos, sentiram-se excluídos, socialmente desconectados e experienciaram um declínio na sua qualidade de vida, durante a pandemia. É, assim, importante partilhar experiências positivas com estes grupos.

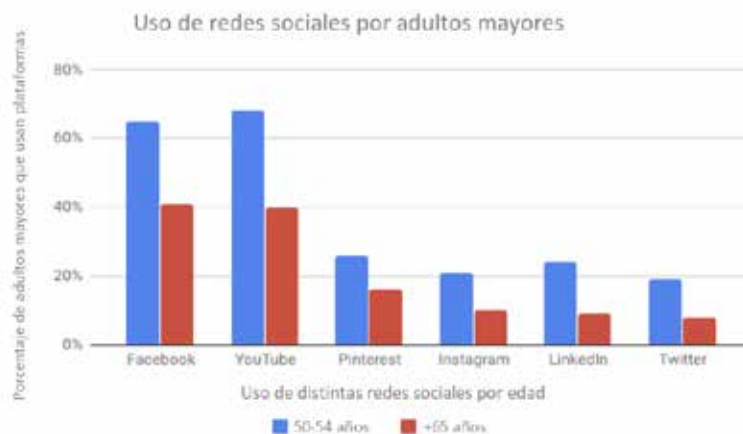
Na última década, temos visto como as redes sociais podem reforçar a vida social de adultos mais velhos e de pessoas com alguma incapacidade, assim como reduzir o seu sentimento de isolamento social. Esta é uma questão importante, sobretudo para as pessoas mais velhas e para as pessoas com incapacidades que vivem sozinhas e que têm restrições de mobilidade, o que lhes limita a capacidade para socializar. O Facebook e outras redes sociais semelhantes podem desempenhar um papel importante em quebrar o isolamento dos idosos e das pessoas com incapacidades que têm menor mobilidade, fazendo-os sentir parte de uma comunidade alargada, ou para manterem um papel importante na sua vida familiar, mantendo contacto com os entes queridos¹.

Um estudo de 2016 demonstra que as tecnologias sociais, quando utilizadas por idosos, estão associadas a uma melhor autoavaliação da sua saúde e a menos doenças crónicas e depressão. A tecnologia social inclui os e-mails, as redes sociais, como o Facebook e o Twitter; vídeos ou videochamadas, através do Skype, por exemplo; troca de mensagens online ou mensagens instantâneas; e a utilização de smartphones. Mais de 70% da amostra reportou estar mais disponível para aprender sobre novas tecnologias. Além disso, 95.6% dos idosos afirmaram estar, pelo menos, razoavelmente satisfeitos com as tecnologias que utilizam para comunicar. Estas conclusões demonstram que as pessoas mais velhas estão motivadas a aprender e desenvolver novas competências tecnológicas.

Este estudo concluiu, ainda, que a tecnologia social prevê níveis inferiores de solidão, o que, conseqüentemente, prevê uma melhor saúde física e mental e que estão, de forma geral, mais satisfeitos com a vida^{2,3}.

Em 2018, um outro estudo concluiu que o Facebook e o Youtube são as plataformas mais utilizadas, por uma grande margem, pelas pessoas mais velhas. As outras quatro plataformas de referências não são comparáveis, em termos de popularidade. Este foi,

também, o resultado de uma investigação de Pew, em 2017, que concluiu que o Facebook era a rede social mais utilizada pelas pessoas mais velhas⁴.



32

Quando pensamos nos benefícios das redes sociais, conseguimos pensar logo no aspeto positivo de nos mantermos envolvidos com a vida e manter relações com outras pessoas. O envelhecimento bem sucedido está claramente associado aos altos níveis de saúde física e cognitiva, assim como ao envolvimento social. Mas como podemos incluir as pessoas com incapacidades auditivas, motoras, visuais e cognitivas? E como podemos formar os profissionais sociais para escolherem a plataforma mais adequada, considerando as possíveis limitações individuais dos beneficiários?

Para analisar as possibilidades de utilizar diferentes plataformas e ferramentas, é importante averiguar e avaliar as plataformas que acomodam as diferentes limitações, e fazer uma análise profunda às melhores dicas para ajudar pessoas mais velhas ou com incapacidades, a se aventurarem no mundo digital.

Uma revisão de literatura concluiu que os idosos podem adotar a tecnologia nas suas rotinas, se compreenderem bem o impacto que esta pode ter nas suas vidas, e se estiver sensibilizados para os benefícios da tecnologia direcionada para idosos. Neste sentido, o primeiro passo passa por: descobrir e revelar as novas oportunidades, assim como explicar o valor de se conectar digitalmente, com entes queridos, através de chamadas pelo Zoom ou Teams, ou mostrar-lhes fotos dos seus netos no Facebook. Além das conexões sociais, a tecnologia atual tem diversas aplicações práticas, como teleconsultas ou encomendas de alimentos ou refeições para entrega em casa.

Considerar os objetivos de aprendizagem específicos, o contexto, a abordagem pedagógica e o grupo de formandos/as

As novas tecnologias podem, por vezes, ser opressivas, pelo que é importante lembrar que algumas pessoas mais velhas ou com incapacidades, nunca utilizaram computadores pessoais no seu horário de trabalho. Um estudo de Pew concluiu que a melhor forma de abordar a tecnologia a estes grupos, passa por ter paciência e uma orientação repetida. O estudo demonstrou que 77% dos idosos necessitaram de apoio para aprenderem a utilizar novas tecnologias⁵.

Neste sentido, a melhor forma de abordar os benefícios da tecnologia, é mostrando-lhes. Faça-os passar por passos simples, é essencial ter tempo e paciência para que vejam fotografias dos seus netos nos telemóveis ou tablets. Importa demonstrar a facilidade em falar com um amigo ou familiar que não veem há anos, através do Facetime ou do Teams. Ou ajudá-los a enviar uma mensagem ou um email, e ver a cara deles quando a resposta chega em segundos ou minutos.

Os/As profissionais sociais são profissionais de primeira linha, para desempenhar esta tarefa. O primeiro passo traduz-se por localizar o estado do equipamento digital, se acessível. O/A beneficiário/a tem um computador, tablet ou smartphone, ou precisa de ajuda para comprar um? Podem facilmente aprender em pequenos grupos, ou as suas limitações físicas ou restrições, a nível de distância social, impedem a participação física e exigem aulas individuais, em casa?

4.2. Gestão, proteção e partilha de recursos digitais

Organização de material digital e disponibilização do mesmo aos formandos

Ao estarem conscientes de possíveis limitações físicas dos idosos ou de pessoas com incapacidades, os profissionais sociais devem ser capazes de ensinar os beneficiários, por exemplo, para pessoas com incapacidades auditivas, é importante mostrar-lhes a utilidade dos vídeos e dos efeitos visuais, comparativamente a documentos escritos, e o contrário para os beneficiários com incapacidades visuais. Uma forma de fazer o beneficiário compreender a nova era digital, passa por desenvolver um dicionário com explicações das “novas palavras” (gíria digital). O dicionário pode, inclusive, ter locuções, e disponibilizar diferentes websites como o do Skype, do Teams, do Whatsapp, etc.

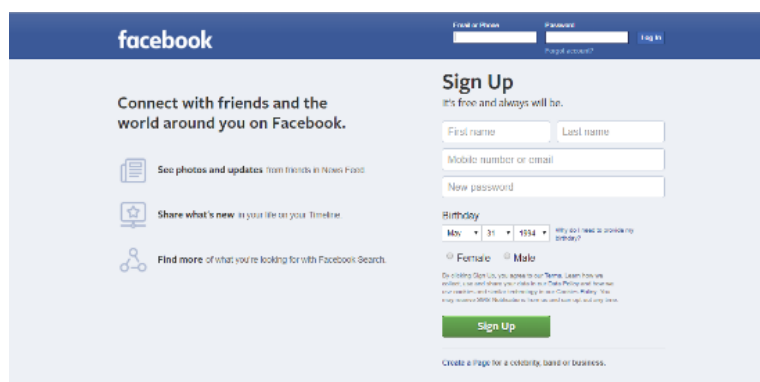
Exemplo:

O que é a Kindle: Criado em 2007, a Amazon Kindle é um leitor de livros digitais, projetados e comercializados pela Amazon. A Amazon Kindle permite que o utilizador

navegue, compre, faça download e leia e-books, jornais, revistas e outros media, através de uma navegação sem fios na loja Kindle.

O que é o Facebook? Criado em 2004, o Facebook é uma rede social popular em que os utilizadores podem criar um perfil, partilhar fotografias e vídeos, enviar mensagens, e manter ligações com os amigos, familiares e colegas. Em 2020, a rede social já estava disponível em 111 línguas diferentes.

Ainda antes de se começar a utilizar a tecnologia digital e a ter acesso às redes sociais, é importante resolver o potencial obstáculo de uma conta de utilizador. Muitas das plataformas sociais populares, atualmente, necessitam de uma conta de utilizador, o que, muitas vezes, implica uma conta de email, tornando essencial ajudar o beneficiário a iniciar sessão / criar a(s) conta(s). Existem diversos websites virados para os idosos, que explicam o processo de início de sessão, passo a passo⁶. Ao disponibilizar as redes sociais aos idosos ou a pessoas com incapacidades, o profissional social deve ter particular atenção a este processo, uma vez que os obstáculos ao iniciar sessão e ao aceder às redes sociais, podem traduzir-se numa barreira de aprendizagem significativa, se não forem resolvidos.



[Como utilizar o Teams e criar uma conta](#)

Proteção de conteúdo digital sensível

A utilização da internet está a mudar e há uma tendência crescente para o número de idosos e pessoas com incapacidades que se querem conectar, para manter contacto com familiares e amigos. Ao mesmo tempo que isto é ótimo para combater o isolamento social, também significa que necessitam adquirir conhecimentos sobre uma utilização segura da internet e das redes sociais.

Navegar em segurança, para utilizadores inexperientes, é quase a mesma coisa que navegar em segurança para qualquer outra pessoa mais experiente. Os utilizadores precisam de saber lidar com ameaças de phishing e malwares/ransomwares, assim como e saber utilizar a internet e as redes sociais de forma segura, mantendo os seus equipamentos protegidos com antivírus.

A segurança na internet começa com educação. Os idosos, as pessoas com incapacidades e os utilizadores inexperientes lidam com os mesmos ataques de phishing e malware, como todas as outras pessoas, mas são mais vulneráveis, simplesmente porque têm menos experiência em navegar em diferentes plataformas da internet e, desta forma, acabam por estar menos familiarizados com avisos e e-mails suspeitos.

É extremamente importante os profissionais sociais explicarem que nem tudo o que o aparece na internet é confiável, e que os utilizadores nunca deverão fornecer informações pessoais, como os números do cartão de crédito, a estranhos, através da internet, assim como nunca deverão abrir links suspeitos ou fazer download de ficheiros ou programas igualmente suspeitos⁷.

Compreender a utilização dos Recursos Educativos Abertos (REA)

Os REA têm demonstrado reforçar a aprendizagem, ao mesmo tempo que quebram barreiras de acessibilidade⁸. Isto vai de encontro às necessidades, tanto dos profissionais sociais, como dos utilizadores, de forma a compreenderem os benefícios da internet e, assim, minimizar o isolamento social.

A Hewlett.org define os REA como:

“os Recursos Educativos Abertos são materiais de ensino, aprendizagem e investigação, em qualquer meio – digital ou outro – que residem no domínio do público ou foram lançados sob uma licença aberta, que permite acesso gratuito, utilização, adaptação e redistribuição pelos outros, com ou sem limitações”⁹.

Um dos principais benefícios da utilização dos REA, passa pela capacidade do profissional social personalizar os materiais da formação, ou criar a formação mais adequada, em vez de ficar vinculado a modelos de curso generalizados. A personalização direciona os materiais do curso às necessidades e requisitos dos beneficiários e, conseqüentemente, a experiência torna-se mais relevante¹⁰.

REFERÊNCIAS:

- ¹ Penn State. "Posting, commenting and customizing on Facebook help involve, empower older adults." ScienceDaily. ScienceDaily, 1 May 2018. Disponível em <https://www.sciencedaily.com/releases/2018/05/180501130814.htm>. Consultado em 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. Disponível em <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5312603/>. Consultado em 2021.
- ³ Michigan State University. "What digital divide? Seniors embrace social technology." ScienceDaily. ScienceDaily, 25 August 2016. Disponível em <https://www.sciencedaily.com/releases/2016/08/160825101115.htm>. Consultado em 2021.
- ⁴ Pew Research Center. "Social Media Update 2016" by Shannon Greenwood, Andrew Perrin and Maeve Duggan. Disponível em <https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/11/social-media-update-2016/>. Consultado em 2021.
- ⁵ Pew Research Center. Disponível em <https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/>. Consultado em 2021.
- ⁶ Senior Tech Club. "Technology use among seniors" by Monica Anderson and Andrew Perrin. Disponível em <https://www.seniortechclub.com/tech-recipe/social-media-for-seniors/>. Consultado em 2021.
- ⁷ SafeWise. "How Can I Keep Grandma and Grandpa Safe Online?" by Celeste Tholen. Disponível em <https://www.safewise.com/faq/senior-safety/senior-internet-protection/>. Consultado em 2021.
- ⁸ The Pennsylvania State University. "Benefits of Using OER". Disponível em <https://oer.psu.edu/benefits-of-using-oer/>. Consultado em 2021.
- ⁹ William and Flora Hewlett Foundation. "Open Education". Disponível em <https://hewlett.org/strategy/open-educational-resources/>. Consultado em 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

5. COMUNICAÇÃO EM ESPAÇOS DIGITAIS



5. COMUNICAÇÃO EM ESPAÇOS DIGITAIS

5.1. Conexões sociais digitais

Formas digitais de comunicação na ausência de conexões sociais presenciais

A pandemia COVID-19 desempenhou um papel central na redefinição das interações sociais, obrigando-nos a procurar novas formas de comunicação ou a explorar algumas já existentes, de forma a minimizar a distância física. Neste contexto, os profissionais da área social tiveram de fazer um esforço extra para alcançar os seus beneficiários e para conseguir, na ausência de contacto físico, manter relações de confiança com eles. Os estudos conduzidos têm mostrado que as tecnologias digitais e as redes sociais têm permitido a preservação das relações entre cuidadores e pessoas cuidadas durante a pandemia, contribuindo para o fortalecimento dos vínculos e fomentando um sentimento de pertença (Pandey et al., 2021).

A tecnologia em geral, e as redes sociais em particular, ocuparam um papel central durante a pandemia, especialmente durante os primeiros meses desta, funcionando como uma ferramenta que potenciou a resiliência e conectividade e, paralelamente, como um meio de difusão de notícias passíveis de induzir pânico e ansiedade (Pandey et al., 2021). O sentimento de incerteza pode facilmente ser reforçado pela circulação de uma quantidade excessiva de informação, alguma desta contraditória, sobre o COVID-19. Assim sendo, é importante conseguir distinguir a informação útil da prejudicial. No que diz respeito à intervenção social, a tecnologia facilita, essencialmente, a manutenção da relação entre profissional e beneficiário, funcionando como uma aliada.

Mais do que mensagens de texto e emails, as plataformas de vídeo e conferência têm a capacidade de minimizar os efeitos negativos da distância física. A possibilidade de manter comunicação síncrona e a interação cara-a-cara, ainda que virtual, contribui para a formação de ligações mais fortes entre profissionais da área social e clientes, já que permitem a simulação de um contexto típico de intervenção. No entanto, torna-se necessário prestar ainda mais atenção aos sinais não-verbais, que podem ser mais dúbios durante uma interação virtual.

Redes sociais como o Facebook, Instagram ou WhatsApp facilitam a comunicação síncrona e assíncrona, pois permitem não só conversas diretas, mas também a partilha de conteúdo visual e/ou escrito que podem ajudar na redução da sensação de isolamento e solidão (Neves, 2017). Além disso, uma análise qualitativa mostrou que “a sensação de apoio que advém dos avanços tecnológicos funcionou como uma componente mental importante na recuperação dos pacientes” (que tinham contraído COVID-19) (Pandey et al., 2021).

5.2. Plataformas de comunicação e redes sociais disponíveis: prós e contras

Mapeamento das plataformas e redes sociais disponíveis

Esta secção irá providenciar informação sobre as plataformas de comunicação mais adequadas para a intervenção social digital, desde plataformas de conferência e colaborativas até às redes sociais. Tendo conhecimento sobre os prós e contras de cada plataforma, os profissionais da área social podem decidir, de forma adequada, sobre a melhor ferramenta a utilizar no contexto do trabalho realizado.

Videoconferência

Todas as plataformas de videoconferência listadas abaixo são semelhantes nas suas características e planos de preços; assim sendo, esta secção inclui apenas os aspetos mais relevantes para cada uma delas (prós e contras). Não se considerou necessário incluir uma lista detalhada das funcionalidades de cada uma das plataformas, já que tal pode ser acedido através das referências disponibilizadas.

Zoom¹

O Zoom é uma das plataformas mais simples e intuitivas, oferecendo uma série de funcionalidades úteis, mesmo no Plano Gratuito. Para aceder a opções mais avançadas, aconselha-se fazer a atualização para uma subscrição paga (Pro/Business/Enterprise). O Zoom requer a criação de uma conta para se poder utilizar a plataforma, no entanto, o processo é fácil e não são exigidos muitos detalhes. Uma pequena desvantagem poderia ser a necessidade de fazer download da aplicação, independentemente do dispositivo na qual será utilizada - computador, tablet ou telemóvel. De seguida, pode consultar algumas das funcionalidades incluídas na versão gratuita, que, à parte de ter o limite de 40 minutos para reuniões de grupo, é adequada para ser aplicada no contexto de intervenção social digital.

PROS	CONTRAS
Interface simples e intuitiva	Requer o download da aplicação, independentemente do dispositivo (não pode ser utilizado no browser)
Processo de registo simples	
Possibilidade de reunir até 100 participantes	Requer a criação de uma conta
Reuniões de grupo ilimitadas (com o máximo de 40 minutos cada)	Duração limitada das reuniões de grupo (no plano gratuito)
Reuniões de um para um ilimitadas (sem tempo limite)	
Chat privado e chat de grupo	
Partilha de ecrã a partir de computadores, tablets ou dispositivos móveis	
Quadro interativo	
Vídeo e som HD	
Opção de gravação da reunião	
Possibilidade de se juntar à reunião através do telemóvel	
Reuniões instantâneas ou agendadas	
Apoio online	
Número ilimitado de reuniões por mês	

Microsoft Teams

O Microsoft Teams integra as aplicações do Office (ex. Word, PowerPoint), facilitando a partilha de vários documentos por parte dos utilizadores. A versão gratuita inclui várias funcionalidades, como por exemplo iniciar uma videoconferência diretamente a partir do chat. Assim sendo, depois do cuidador e do beneficiário terem feito o download da aplicação, podem facilmente estabelecer contacto através do Teams. Outras características interessantes, assim como os pontos desfavoráveis da plataforma, podem ser consultados abaixo.:

PROS	CONTRAS
Versão web do Word, Excel e PowerPoint	Qualidade do áudio e do vídeo
Armazenamento e partilha de ficheiros	Conexão lenta ou instável durante toda a reunião, segundo opiniões de alguns utilizadores
Até 300 utilizadores	
Apoio ao cliente 24/7, por web e telefone	O seu armazenamento requer espaço considerável, quer no computador, quer no telemóvel

Google Meet²

Como parte da área de trabalho do Google (Google Workspace), o Google Meet é uma alternativa simples a uma plataforma de videoconferência, possuindo todas as características básicas necessárias para a realização bem-sucedida de uma reunião. Pode aceder à plataforma fazendo login na conta Google com o seu endereço Gmail. Não é necessário fazer download de uma aplicação; a vídeo chamada pode ser acedida através do browser e pode agendar uma reunião instantânea e partilhar o link com os participantes. Abaixo, pode encontrar os prós para a versão gratuita, assim como algumas desvantagens a ter em consideração.

PROS	CONTRAS
Fácil de utilizar	Duração máxima das reuniões de grupo: 1h (versão gratuita)
Duração máxima das reuniões de um para um: 24h	A versão gratuita não tem uma opção de gravação
Número ilimitado de reuniões	Requer uma conta Gmail para a criação da reunião
Até 100 participantes	
Podem ser convidados participantes externos	Dificuldade em enviar ficheiros multimédia através da plataforma
Legendas em direto	
Permite a partilha de ecrã	
Aspetos ajustáveis	
Aplicações móveis nativas	

Cisco Webex³

O Cisco Webex permite a realização de reuniões com um máximo de 50 minutos e 100 participantes (com o plano gratuito). A plataforma é suportada por iPhone, iPad, Android e dispositivos vestíveis (wearable devices). É uma das plataformas de videoconferência mais seguras, já que inclui Segurança da Camada de Transporte (TLS), acreditação por terceiros, encriptação, compatibilidade de firewall, início de sessão único e opções de agendamento seguras. Uma característica interessante e diferenciadora, incluída num dos planos pagos, é a possibilidade de transcrição das gravações, algo que as outras plataformas não disponibilizam.

PROS	CONTRAS
Duração máxima das reuniões: 50 min (versão gratuita)	Interação difícil, em comparação com as outras plataformas de videoconferência
Limite de participantes: até 100 na versão gratuita	Requer a criação de uma conta e o download da aplicação
Opção de ecrã inteiro, com 4 possibilidades de layout	Não é intuitivo
Opção de partilha de ecrã	Opções de chamada (dial in/call me) são limitadas a certos indicativos telefónicos
Agendamento de reuniões a partir do Google Calendar, Microsoft Outlook Calendar, ou do Microsoft Office Suite 365	Problemas de áudio
Guarda as gravações no computador	Problemas em aceder à aplicação através do browser

Skype (Pessoal)⁴

O Skype está entre os pioneiros de plataformas de videoconferência, com uma interface intuitiva e de fácil interação. É uma ferramenta muito útil para o utilizador regular das TIC, especialmente tendo em conta a sua notoriedade e funcionalidades conhecidas. Requer download da aplicação para ser utilizado; no entanto, pode também fazer chamadas através do browser. O Skype permite a conexão através do número de telefone, o que facilita o acesso dos utilizadores à plataforma.

PROS	CONTRAS
Fácil de utilizar	Problemas técnicos com qualidade de vídeo
Otimizado para uso no telemóvel, computador, telefone, tablet e browser	Opção de gravar reuniões não é intuitiva
Acessível através da aplicação e do browser	Não é possível sincronizar com outros calendários
É possível fazer chamadas através de vários dispositivos (e.g. telefones, tablets, computadores)	
Disponível para Windows, Mac OS X, Linux, iOS, Android	

GoToMeeting

O GoToMeeting é uma plataforma de videoconferência intuitiva, e ainda que não seja tão popular quanto a concorrência, é uma boa opção. A versão gratuita possibilita a realização de uma reunião de 40 minutos, e inclui as funcionalidades básicas, tal como a partilha de ecrã, o chat, e a opção de aceder à reunião através do browser.

PROS	CONTRAS
Vídeo e áudio de alta-definição	Não otimizado para dispositivos móveis
Gravação de reuniões	Preços elevados em comparação com outras plataformas
Partilha de ecrã	Requer uma conexão à Internet muito estável
Versão para computador disponível	Interface muito antiquada
Apoio ao cliente 24/7	
Segurança	

Lifeseize⁵

O Lifeseize é semelhante a outras plataformas de videoconferência, e possui três planos de preços que variam em termos de funcionalidades. A versão gratuita, no entanto, inclui várias características que possibilitam uma reunião adequada entre profissionais da área social e beneficiários. Com a sua interface intuitiva e de fácil interação, o Lifeseize é uma opção que deve ser tida em conta.

PROS	CONTRAS
Rentable	Límite de duración para uso individual en la versión gratuita (hasta 40 minutos)
Software seguro	Problemas en dispositivos iOS
Experiencia simple y para todos los públicos	Puede usarse como invitado (a través del navegador)
Vídeo y audio de alta calidad	Dificultad al cancelar la suscripción

44

Redes sociais

Facebook⁶

Com 2.89 biliões de utilizadores por todo o mundo, o Facebook é, de longe, a rede social mais popular. Por isso mesmo, é uma ferramenta muito útil para manter as relações sociais com os beneficiários, caso ambas as partes (cuidador e beneficiário) considerem que é uma opção adequada. A aplicação do Messenger, integrada na própria rede social, facilita a comunicação direta, e permite chamadas de vídeo ou voz. Estas funcionalidades estão disponíveis para computador e dispositivos móveis, e são completamente gratuitas. Contudo, é importante referir que existem vários problemas de segurança no Facebook Messenger, já que as chamadas não são encriptadas, a não ser que a funcionalidade “conversa secreta” esteja ativada.

WhatsApp

Ainda que seja propriedade do Facebook, o WhatsApp é uma aplicação encriptada, o que a torna mais adequada para intervenções da área social. É fácil de utilizar, já que apenas requer o número de telemóvel. No entanto, por razões de segurança, os utilizadores devem garantir que a partilha de localização está desativada, especialmente após as atualizações da aplicação. As chamadas por WhatsApp devem ser feitas apenas

através de um telefone de trabalho, para que sejam mantidos os padrões de qualidade profissional.

Instagram

O Instagram possui uma opção de chat e de videochamada, já que também é propriedade do Facebook. É uma plataforma destinada, principalmente, à partilha de conteúdo (imagem e vídeo), e é utilizada maioritariamente para fins de entretenimento. Embora possa ser uma boa fonte de recursos inspiradores, o Instagram poderá não ser a plataforma mais profissional para conduzir intervenções relacionadas com ação social. Ainda assim, se depois de uma avaliação das opções disponíveis, o profissional social considerar que esta pode ser uma boa forma de manter contacto com o beneficiário, então deve agir em conformidade.

Outras plataformas

Signal⁷

Devido às suas configurações de privacidade, o Signal é uma das melhores opções disponíveis no que diz respeito a plataformas de chat de vídeo, já que as chamadas são integralmente encriptadas. O Signal não recolhe dados dos utilizadores, e, por esta razão, é uma das aplicações de mensagem mais seguras. Em comparação com outras plataformas, o Signal não é tão conhecido quanto o Facebook ou o WhatsApp. Atualmente, a aplicação apenas permite videochamadas entre duas pessoas, e está disponível exclusivamente para dispositivos móveis.

FaceTime⁸

O FaceTime é uma aplicação de chat de vídeo muito fácil de utilizar; no entanto, está disponível apenas para iPhone. É gratuita, e totalmente encriptada. Por outro lado, a Apple recolhe os metadados dos utilizadores, incluindo informação sobre com quem contactaram, a que horas, etc. Caso a velocidade da internet seja lenta, a qualidade do áudio e vídeo é baixa.

Google Duo⁹

O Google Duo proporciona uma experiência de videochamada de alta qualidade, e está disponível em vários softwares, desde Windows, Android, MacOS e iOS. Ainda que possua encriptação, o Google recolhe metadados dos utilizadores, pelo que este aspeto deve ser tido em consideração quando se escolhe esta plataforma para ser utilizada em intervenções de cariz social.

Google Drive

A Google Drive está entre as plataformas colaborativas mais conhecidas, permitindo a partilha de vários tipos de documentos. É útil caso haja a necessidade de partilhar

documentos entre o profissional da área social e o beneficiário. A plataforma é intuitiva, fácil de utilizar e tem um design intuitivo. Um documento na Google Drive pode ser acessado sem ter uma conta Gmail, se o proprietário deste tiver concedido essa permissão a utilizadores externos. Pode ser acessada através de qualquer dispositivo fixo ou móvel, e pode ser uma ferramenta extra interessante para utilizar no contexto da intervenção social digital.

Considerações sobre a adequação das redes sociais aos diferentes grupos-alvo, tendo em conta as suas características

Dependendo das características dos grupos-alvo, os profissionais da área social devem adaptar as suas abordagens, no que diz respeito ao uso da tecnologia digital no contexto de trabalho. Antes de escolherem a plataforma ou ferramenta digital mais adequada para ser utilizada durante uma sessão, os profissionais devem avaliar o grupo-alvo, e considerar os seguintes fatores:

- **Idade do grupo-alvo.** Para pessoas mais novas, o uso de novas tecnologias digitais pode ser mais fácil, uma vez que habitualmente já estão envolvidas em muitas mais atividades online, em comparação com grupos-alvo com mais idade. Por exemplo, 50% dos indivíduos na faixa etária dos 18-34 anos usam a Internet, em comparação com 31% das pessoas entre os 45 e os 65 anos (de acordo com dados de 2019)¹⁰.
- **Nível de adequação das intervenções online, de acordo com a situação do grupo-alvo.** Apesar de no contexto pandémico do COVID-19, a sociedade ter conseguido adaptar praticamente todas as suas dimensões ao plano digital, existem casos em que é difícil criar uma ligação online com um cliente, devido à sua situação. Relutância em usar ferramentas digitais, problemas de saúde mental ou dificuldades cognitivas podem dificultar a escolha de uma plataforma de comunicação.
- **Nível de literacia digital (se possível). A par da idade do grupo-alvo, este aspeto deve ser considerado.** No caso de um cliente ter conhecimentos digitais básicos, deve ser considerado o uso de uma plataforma simples, que não exija o download da aplicação, a criação de uma conta ou a instalação de um software no computador. As redes sociais, como por exemplo o WhatsApp, podem ser boas opções para indivíduos com conhecimentos de TIC limitados. Para grupos-alvo com mais competências digitais, plataformas como Zoom ou Google Meet podem ser utilizadas.
- **Possuir/ou ser capaz de aceder a um dispositivo eletrónico que facilite a comunicação online.** Dependendo dos dispositivos a que o cliente tem acesso, o profissional social pode decidir se deve recorrer a ferramentas digitais para estabelecer a comunicação, e qual plataforma em particular será mais adequada. Algumas plataformas estão disponíveis apenas para iPhone, por exemplo. Em alguns casos, os beneficiários são pessoas com situações financeiras precárias, e não possuem os recursos necessários para aceder a certos dispositivos. Assim sendo, os profissionais devem ser capazes de se adaptarem e de encontrar soluções para estabelecer e manter a comunicação com os seus clientes.

- **Estabilidade da conexão à Internet.** Este fator é muito importante, já que uma conexão fraca à Internet pode comprometer toda a sessão. As interrupções são desagradáveis tanto para o cliente como para o profissional. Assim sendo, deve-se ter em consideração, como previamente mencionado, que algumas plataformas requerem uma conexão mais estável, enquanto outras estão otimizadas para ligações mais instáveis.
- **Localização do cliente.** Um aspeto importante a ter em consideração é a localização do cliente, já que esta pode influenciar a privacidade e confidencialidade da sessão. Considere-se o seguinte caso, por exemplo: uma jovem mulher grávida precisa de ajuda para decidir se deve ter o bebé ou não. O profissional social deve garantir que ela tem o espaço para discutir todos os detalhes necessários sem ser interrompida ou mesmo julgada/influenciada por terceiros.

Para avaliar os aspetos mencionados, o profissional pode conduzir uma análise inicial da situação e decidir se a comunicação deve posteriormente ser estabelecida online, e, se sim, chegar a um acordo com o cliente sobre a plataforma a ser utilizada.

- **Importante! Os profissionais sociais devem ter em consideração as configurações de segurança e privacidade quando usam meios digitais no seu trabalho, de forma a evitar violação de limites que podem comprometer a relação profissional (Tunick et al., 2011 apud Halabuza, 2014)¹¹.**

REFERÊNCIAS

- ¹ The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponível em <https://www.dgcommunications.com/video-conferencing-software/>. Consultado em 2021.
- ² Google Meet vs Zoom: Choose The Best Video Conferencing App. Akhil Kumar. Disponível em <https://www.appventurez.com/blog/google-meet-vs-zoom/>. Consultado em 2021.
- ³ The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponível em <https://www.dgcommunications.com/video-conferencing-software/>. Consultado em 2021.
- ⁴ Trustradius, review about Skype. Disponível em <https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons>. Consultado em 2021.
- ⁵ Trustradius, review about Skype. Disponível em <https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons>. Consultado em 2021.
- ⁶ The Pros and Cons of Video Chat Apps Disponível em <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultado em 2021.
- ⁷ The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponível em <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultado em 2021.
- ⁸ The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponível em <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultado em 2021.
- ⁹ The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponível em <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultado em 2021.
- ¹⁰ Internet use by age group worldwide as of November 2019. Disponível em <https://www.statista.com/statistics/272365/age-distribution-of-internet-users-worldwide/>. Consultado em 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). Disponível em <https://jswve.org/download/2014-1/articles/4-JSWVE-11-1-Guidelines%20for%20Social%20Workers%20Use%20of%20Social%20Networking%20Websites-pp%2023-32.pdf>. Consultado em 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

**6. 6. CAPACITAÇÃO DOS/AS
ALUNOS/AS E FORMANDOS/AS**



6. 6. CAPACITAÇÃO DOS/AS ALUNOS/ AS E FORMANDOS/AS

6.1. Acessibilidade e utilidade – disposição dos/as alunos/as para se adaptarem às mudanças

Perante a nova realidade social causada pela pandemia do Covid-19, com muitas restrições ou mesmo nenhuma interação social, cresceu a necessidade de utilizar as tecnologias para interagirmos com amigos e família próxima.

Aceder e usar plataformas de comunicação e redes sociais digitais pode ser fácil para as gerações mais novas. No entanto, para as gerações mais avançadas ou para pessoas doentes ou com deficiência tal não é sempre o caso. Adaptar-se a uma nova realidade de conexão social digital não só requer uma atitude flexível e uma certa disposição mental, mas também requer que se possuam as ferramentas digitais necessárias e a capacidade de as usar. A necessidade de se adaptar de repente à distância social ou até à exclusão, e, paralelamente, a uma nova realidade social, pode ser avassaladora. Neste contexto, os indivíduos podem precisar de ajuda para compreender e usar as ferramentas digitais e mídia. A necessidade de receber ajuda com os meios digitais pode variar de pessoa para pessoa, dependendo do nível de deficiência e das suas capacidades digitais. Em particular, dois aspectos devem ser realçados no que diz respeito ao uso de mídia digital, acessibilidade e usabilidade. Para lidar com ferramentas digitais e mídia, o aspecto da acessibilidade foca-se, primeiramente, nas pessoas com deficiência. Na verdade, muitos requerimentos digitais podem, muitas vezes, melhorar a experiência de usabilidade para todos. Deve ser tido em atenção que mesmo que algumas pessoas idosas tenham limitações funcionais devido à idade, estas não são “deficiências”. A acessibilidade procura garantir que pessoas com deficiência usufruem de experiências equivalentes à maioria dos utilizadores 1.

Acessibilidade digital significa que pessoas com incapacidades - incluindo-se aqui pessoas idosas e pessoas com deficiência - podem perceber, compreender, navegar e interagir com variadas plataformas de comunicação e usar ferramentas digitais. No entanto, atualmente, muitos websites e algumas plataformas de comunicação são involuntariamente desenvolvidos com barreiras de acessibilidade, o que torna difícil que alguns indivíduos os utilizem .

A internet, incluindo as plataformas de comunicação digitais, é fundamentalmente projetada para funcionar para todas as pessoas, independente do hardware ou software que utilizam, do seu idioma, localização ou competências digitais. Quando a internet e as plataformas de comunicação atingem este objetivo, são acessíveis a pessoas com uma gama diversificada de problemas de audição, movimento, visão e capacidade cognitiva. Claro que isto pressupõe que as pessoas idosas ou pessoas com deficiência sabem como usufruir dos espaços digitais e aproveitar as suas possibilidades, em vez

de as considerar barreiras. Se os websites, plataformas de comunicação, aplicações, tecnologias e ferramentas estão mal concebidas, podem criar barreiras, excluindo da internet pessoas com variadas deficiências, ao invés de as incluir. Assim, deve haver uma consciência de que nem todas as ferramentas digitais e mídia são igualmente adequadas quando se trata de conexões digitais. Esta consciência deve aplicar-se sobretudo a profissionais sociais que apoiam pessoas idosas com deficiência no uso de ferramentas digitais. Tendo isto em consideração, é igualmente essencial que o/a profissional social saiba como usar ferramentas digitais e plataformas de comunicação específicas antes de envolver as pessoas idosas ou pessoas com deficiência em atividades digitais.

Perceber a funcionalidade e usabilidade das ferramentas digitais e plataformas de comunicação contribui para uma formação credível e promove a motivação para a adaptação à mudança. A disposição para adaptar à mudança, em termos de uso da mídia digital, é fortalecida se as pessoas idosas ou pessoas com deficiência virem claramente os benefícios que o uso daquela pode ter para o estabelecimento de conexões sociais.

6.2. Inclusão

A acessibilidade suporta a inclusão social de pessoas com deficiência, como pessoas idosas com capacidades funcionais limitadas ou deficiências temporárias, devido a doença ou pessoas com “restrições situacionais”, como é o caso do Covid-19 e as restrições sociais associadas. Como mencionado anteriormente, devem ser cumpridos certos requisitos de acessibilidade relativos à interação com os utilizadores e à concepção visual, a fim de incluir o utilizador com deficiência. Um design inadequado pode causar barreiras significativas para as pessoas com deficiência. Para assegurar uma boa experiência a nível de usabilidade, websites ou plataformas de comunicação precisam de ter instruções ou feedback compreensível. Aqueles que têm um design inclusivo, considerando os requerimentos de acessibilidade, irão beneficiar a experiência das pessoas com baixa literacia digital. Diferentes aspectos relacionados com a concepção da interface de sites ou plataformas de comunicação são importantes para pessoas com limitações funcionais, tais como o declínio de:

Visão, incluindo redução da sensibilidade ao contraste, da percepção de cor e miopia, tornando difícil visualizar sites, páginas da web e navegar em plataformas digitais.

Capacidade física, incluindo destreza reduzida e tremores de mãos, inibindo a coordenação motora fina, tornando difícil usar um rato de computador e clicar em pequenos alvos.

Audição, incluindo dificuldade em ouvir um discurso murmurado ou som agudo, especialmente se houver barulho de fundo.

Capacidade cognitiva, incluindo memória reduzida a curto-prazo, dificuldade em se concentrar e facilidade em se distrair, tornando difícil seguir a navegação e completar as ações online.

As limitações mencionadas acima não estão necessariamente relacionadas apenas com a idade, mas são fatores importantes para o sucesso da inclusão digital. Deste modo, o/a profissional social tem que considerar estes problemas, quando pondera quais as ferramentas digitais e plataformas de comunicação que são mais adequadas, para assim satisfazer os requisitos básicos da acessibilidade digital. As ferramentas digitais e as plataformas de comunicação que cumprem os requisitos de acessibilidade promovem a inclusão digital, facilitando a inclusão social e a ligação através dos meios digitais, em vez de constituírem uma barreira. Os próprios profissionais da área social devem, naturalmente, estar igualmente familiarizados com as ferramentas digitais e meios de comunicação social selecionados, podendo avaliar se uma ferramenta ou plataforma é mais adequada do que outra. Esta avaliação deve ser baseada no conhecimento das deficiências das pessoas. Por exemplo, algumas pessoas podem considerar mais fácil usar um Ipad ou tablet do que usar um rato de computador. Algumas pessoas, de forma a reduzir a distração do barulho de fundo, poderá ser boa ideia oferecer-lhes fones de ouvido. Estas considerações estão intimamente ligadas a uma experiência de utilizador acessível para a pessoa com deficiência. Uma experiência de utilizador acessível promove a inclusão digital e o sentimento digital promove a motivação para participar nas atividades sociais digitais. A experiência e a importância de se sentir digitalmente incluído, portanto, aplica-se tanto ao profissional social como à pessoa com dificuldades digitais.. Se ambas as partes têm competências digitais mais limitadas, é crucial que o/a profissional social se familiarize com as ferramentas digitais antes de iniciar a formação de pessoas idosas ou com deficiência.

6.3. Diferenciação e personalização

Ao envolver utilizadores mais velhos, com algum grau de deficiência ou inexperientes digitalmente, o/a profissional social deve considerar as suas necessidades individuais de aprendizagem. Por conseguinte, o apoio digital deve ser adaptado às necessidades e interesses individuais. Ao prestar apoio digital, o/a profissional social deve saber aplicar certos princípios de boas práticas, como se segue^{2, 3}:

Adaptar-se às necessidades da pessoa: O/A utilizador(a) final pode não estar convencido/a sobre a importância de usar a tecnologia digital no seu dia-a-dia. O/A profissional social deve tentar captar sua atenção, apelando aos seus interesses. Por exemplo: quando um idoso/a descobre que pode facilmente falar com um velho amigo, ou que pode conversar com sua neta, é mais provável que comece a usar a tecnologia digital.

Flexibilidade e relevância: Concentre-se em ajudar o/a utilizador(a) final a fazer o que ele/ela precisa e quer fazer online, ao invés do que é sensato do seu ponto de vista.

O ritmo certo: Sendo uma pessoa idosa ou um utilizador(a) inexperiente, o/a indivíduo/a demora mais tempo a aprender novas capacidades digitais e irá progredir a diferentes

ritmos na sua aprendizagem . É importante não apressar a sua aprendizagem - uma abordagem paciente é a chave.

Repetição e reflexão: Uma abordagem paciente também permite tempo e espaço para a repetição e reflexão da aprendizagem como um fator importante para o sucesso.

Linguagem compreensível: Evite usar jargão digital - concentre-se na tarefa, não na tecnologia, e tente traduzir o seu conhecimento em linguagem simples e quotidiana.

Apoio e incentivo individual: Uma relação forte entre formador/a-aluno/a é a chave para construir a confiança deste último. Os/As utilizadores/as finais ficam mais motivados para aprender quando são incentivados/as a fazê-lo. Demonstre reconhecimento pelos progressos.

Tempo para construir uma relação: Planeie com tempo construir uma boa comunicação e confiança com o/a aluno/a. Isto ajuda a manter o interesse do/a aluno/a no mundo digital e aumenta a sua auto-eficácia.

Orientação e apoios contínuos: A orientação e o suporte digitais devem ser uma linha aberta, permitindo que os/as alunos/as façam perguntas e reportem problemas técnicos ao longo do tempo. Não faça os exercícios por eles/elas, guie-os/as e deixe-os resolver qualquer problema se possível.

Co-produção (co-design): Ao desenvolver um programa de formação é uma boa ideia envolver uma vasta gama de utilizadores/as na sua configuração e concepção, para garantir a relevância e a eficácia para o/a utilizador(a) final.

6.4. Envolver ativamente os/as alunos/as

Um ponto-chave para o/a profissional social é despertar o envolvimento ativo e criativo dos alunos. A co-produção de formação digital, acima mencionada, envolvendo os/as alunos/as através da co-criação e de um processo interativo, criando soluções que atendam às suas necessidades, é uma abordagem envolvente. Perante o fato de que nem sempre é possível para o/a profissional social deslocar-se a casa das pessoas, eles/elas devem ser capazes de adaptar os métodos de envolvimento, a fim de dar apoio, mesmo trabalhando remotamente⁴. O trabalho de envolvimento do/a utilizador(a) implica trabalhar com uma ampla gama de pessoas com diferentes desafios cognitivos, físicos ou sociais, que podem, até ao momento, não ter tido acesso a um computador, laptop ou smartphone.

Quando se planeia envolver ativamente os alunos, p. ex., criando um fórum online ou workshop baseado em interesses mútuos, existem, no entanto, diferentes abordagens de envolvimento digital remoto a serem consideradas.

Primeiro, é necessário quebrar as barreiras do envolvimento digital. É importante avaliar se os/as utilizadores/as finais estão confortáveis para se envolver digitalmente.

Como mencionado anteriormente, o esforço deve ser feito antes do workshop, para verificar se os/as alunos/as têm o equipamento certo, e se assim for, se eles/elas se sentem confiantes em usar o software. Ao conduzir as sessões de grupo online ou workshops, considere técnicas de suporte, incluindo:

- Formação e suporte individual antes da sessão/workshop, em grupo, para que eles/elas possam praticar num ambiente privado e se sintam confortáveis com a tecnologia.
- Permitir tempo adicional antes de uma sessão de grupo online/ workshop (até 20-30 minutos) para as pessoas se juntarem online e se sentirem confortáveis.
- Fornecer um número de telefone antes da sessão/workshop de grupo e exibi-lo durante a sessão no ecrã para que quem está a ter dificuldades com a tecnologia que está a ser usada possa pedir suporte instantâneo (isso requer um facilitador(a) disponível para resolver problemas técnicos).

Conversas em grupo e atividades criativas podem ser facilitadas online, através do Facebook, grupos Whatsapp ou chamadas de vídeo em grupo no Teams ou Zoom. Estas plataformas permitem uma dinâmica de grupo onde os/as participantes são capazes de construir sobre as respostas uns dos outros; além disso, oferecem aos participantes a oportunidade de compartilharem as suas opiniões e ouvir outras pessoas com experiências ou interesses semelhantes⁴. Podem ser planeados workshops a partir de uma discussão aberta sobre tópicos de interesse comum, assuntos ligados à criatividade ou notícias. Uma abordagem consistente, reunindo o mesmo grupo de participantes, ajuda a construir uma dinâmica social e faz com que os/as participantes se sintam cada vez mais confortáveis para compartilhar os seus pensamentos e sentimentos com o grupo. A dimensão social das aulas de inclusão digital online poderá ser igualmente ou ainda mais importante para pessoas idosas e/ou com deficiência, já que ajuda a reduzir os sentimentos de solidão⁵. Fazer as dinâmicas com o mesmo grupo durante um período de tempo considerável, idealmente em grupos mais pequenos, ajuda a desenvolver um senso de comunidade. No entanto, o/a facilitador/a do grupo online precisa de considerar o tamanho do grupo. Em grupos on-line maiores, pode ser mais difícil fluir uma discussão orgânica.

O envolvimento remoto pode efetivamente permitir que as pessoas com mais experiência de vida continuem envolvidas de formas inclusivas e significativas. Assim sendo, combinar meios de comunicação remotos com métodos presenciais é uma maneira poderosa de desenvolver soluções que são mais adequadas para os utilizadores envolvidos⁴.

REFERÊNCIAS

- ¹ Web Accessibility Initiative (WAI). Accessibility, Usability, Inclusion. Disponível em: <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/>
- ² Centre for Ageing Better (2020). How has COVID19 changed the landscape of digital inclusion? Disponível em: <https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2020-08/landscape-covid-19-digital.pdf>
- ³ Blog. Ultimate Guide to Teach Tech to Seniors in 2021. Disponível em: <https://www.easytechseniors.com/ultimate-guide-to-teach-tech-to-seniors-2/>
- ⁴ Centre for Ageing Better, UK Research and Innovation (2021). Remote engagement: Removing barriers to inclusion in the context of COVID19. Disponível em: <https://cop.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2021-01/remote-engagement-CoP.pdf>
- ⁵ Piercy, L. (2017). Designing digital skills intervention for older people. Disponível em: https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/older_people_report_v2.pdf

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

**7. FACILITAR AS COMPETÊNCIAS
DIGITAIS DOS/AS ALUNOS/AS**



7. FACILITAR AS COMPETÊNCIAS DIGITAIS DOS/AS ALUNOS/AS

Normalmente, a ausência de competências digitais pode gerar insegurança ou uma sensação de impotência para os/as utilizadores/as menos experientes. No caso dos/as cuidadores/as, é importante assegurar que as pessoas idosas possuem competências digitais básicas suficientes para poderem utilizar ferramentas e plataformas digitais. Assim, a capacitação mais dos/as indivíduos/as, em termos de literacia digital, deve começar por uma identificação das suas necessidades, e só depois, passar para a seleção das ferramentas digitais mais adequadas. Para uma pessoa com deficiência, é importante praticar de forma lenta e com repetições, pois a literacia digital exige tempo e paciência de ambas as partes. Portanto, aquando da formação na área das competências digitais, o/a cuidador(a) deve respeitar o tempo de aprendizagem do beneficiário/a, de modo a criar um ambiente de ensino seguro e de confiança. Ademais, é crucial que a pessoa que está a aprender não se sinta pressionada. Destaca-se que a pressão do tempo pode criar uma barreira na aprendizagem, por não haver tempo suficiente para repetir as ações e refletir sobre as mesmas.

7.1. Literacia digital

A presença online, especialmente nas redes sociais, pode trazer vários benefícios para o/a aluno/a, por exemplo: facilidade e acesso imediato a serviços e informações, comunicação rápida, comunicabilidade, presença social e emocional e, por último, mas não menos importante, a sensação de inclusão neste novo mundo social. Neste sentido, é essencial saber os conceitos básicos para entender como utilizar a internet e permanecer socialmente conectado.

Nos últimos anos, os setores da educação e formação enfrentaram mudanças radicais com a utilização de novas tecnologias, que servem de suporte a novos métodos de aprendizagem. E esta realidade tornou-se, particularmente, mais evidente durante a pandemia do Covid-19. Realça-se que, os novos modelos de aprendizagem envolvem uma metodologia de ensino mais ativa e participativa ao invés de uma postura mais passiva e, portanto, oferecem a possibilidade de construir um método de aprendizagem mais personalizado para a educação de adultos/as. Concomitantemente, os/as trabalhadores/as sociais não estão isentos de serem desafiados com as novas tecnologias e metodologias pedagógicas e, por isso, é importante que sejam apresentados às melhores práticas, de maneira a conseguirem dar o melhor uso pessoal a essas tecnologias e ferramentas de aprendizagem.

Neste sentido, o DigComp 2.1, isto é, o Quadro Europeu de Referência para a Competência Digital¹, apresenta um vasto conjunto de competências de literacia digital, organizadas em oito níveis de proficiência, assim com exemplos de cada uma delas. Assim, o Quadro Europeu de Competência Digital para Educadores² (DigCompEdu) é um documento que

aborda a literacia digital e que explica o que significa os/as educadores/as (de todos os níveis de ensino) serem digitalmente competentes. Além disso, disponibiliza um quadro de referência geral para apoiar o desenvolvimento de competências digitais específicas para educadores/as na Europa.

Além disso, o DigCompEdu foca-se, não só nas competências técnicas, mas também na forma como as novas tecnologias digitais podem ser usadas, visando inovar a educação e a formação. Para tal, o documento encontra-se organizado em seis diferentes áreas: Envolvimento profissional, Recursos Digitais, Ensino e Aprendizagem, Avaliação, Capacitação dos aprendentes e Promoção das competências digitais dos aprendentes.

Ao recorrer a este quadro de referência, os/as educadores/as conseguem detectar, eficazmente, lacunas presentes na literacia digital dos/as alunos/as e incorporar atividades de aprendizagem digital para apoiar e melhorar a literacia dos/as utilizadores/as. Estas atividades podem ser realizadas utilizando inúmeros modelos e ferramentas:

- **Currículo Digital:** Os/As Educadores/as podem utilizar **uma vasta quantidade de conteúdos de multimédia digitais**, recursos estes que estão **disponíveis gratuitamente**, e que podem ser úteis para criar um programa curricular personalizado. Assim, os/as professores/as podem criar e partilhar os seus próprios recursos. Além do mais, podem utilizar **vídeos, áudios e jogos interativos** para melhorar o ensino e motivar os/as alunos/as. Por exemplo, a utilização de jogos sérios estimula a mente dos/as alunos/as e ajuda na tomada de decisões, com base na capacidade cognitiva de cada um(a), alcançando a atenção dos/as envolvidos e aprimorando o funcionamento psicológico dos/as alunos/as.
- **Modelos de salas de aula online:** Além do modelo de aprendizagem integralmente online, a **aprendizagem combinada** surge com o objetivo de adicionar o ensino online nas salas de aula. Deste modo, durante as aulas, o/a professor(a), pode utilizar gravações de ecrã, podcasts, apresentações PowerPoint, etc. No caso do **modelo de sala de aula invertida**, os/as alunos/as são introduzidos a um determinado tópico em casa, ao seu próprio ritmo. Normalmente, neste modelo são utilizados recursos de vídeo e, depois, todos/as praticam o que aprenderam em contexto de sala de aula.
- É importante oferecer aos alunos/as mais opções para além dos métodos de avaliação tradicionais, como os trabalhos escritos e relatórios: Os/As alunos/as podem preparar uma apresentação de PowerPoint, ou elaborar uma banda-desenhada, criada com um software próprio para animações, para demonstrar o que realmente compreenderam do conteúdo ensinado.
- Utilizar ferramentas digitais pode ajudar o/a educador(a) a obter feedback imediato sobre o nível de compreensão dos/as alunos/as; além disso, podem utilizar essa informação para personalizar as aulas seguintes.

É importante realçar que existe uma ampla variedade de plataformas e-learning gratuitas, que servem de apoio para diferentes modelos pedagógicos, e ajudam os/as professores/as a partilharem informação e a comunicar com os/as seus alunos/as. Por exemplo: Moodle³, ATutor⁴, Forma LMS⁵, Dokeos⁶, ILIAS⁷, Opigno⁸ e OpenOLAT⁹.

7.2. Comunicação Digital e colaboração

Utilizar tecnologias digitais para a comunicação e participação cívica

O avanço das novas tecnologias e o conjunto de possibilidades digitais existente permitem-nos ultrapassar os limites das fronteiras tanto do tempo como do espaço, com métodos de comunicação em direto, capazes de ignorar as fronteiras geográficas. Além disso, o acesso à informação através das tecnologias constitui uma forma eficiente e rentável de colmatar a exclusão social, uma vez que a comunicação mediada por um computador evoluiu a partir das antigas formas de partilha de informações, com, por exemplo, a comunicação de longa distância, a comunicação realizada para alcançar muitas pessoas e a possibilidade de utilizar inúmeras formas de multimédia para fins de expressão e comunicação. Para além disso, neste mesmo seguimento, o acesso às ferramentas digitais online tornou-se uma condição fundamental para ultrapassar a exclusão social. Embora não devam ser vistas como a única variável a ter em consideração, se implementadas corretamente, estas ferramentas podem ser meios importantes de inclusão social, ao facilitar o acesso à educação, a comunicação entre governo e cidadãos e ao aprimorar o acesso ao sistema de saúde (Warschauer, 2004, p. 30). É importante realçar que alguns estudos realizados sobre a utilização da Internet para influenciar ações e participação política comprovam algumas hipóteses que afirmam que as novas tecnologias, de facto, fomentam o envolvimento político dos cidadãos (por exemplo: o voto). Estes estudos exploram também a relação existente entre a comunicação digital e as práticas de colaboração social, confiança e solidariedade (Bimber, 2000, p. 329).

Neste sentido, a internet e os aparelhos eletrónicos e digitais desempenham um papel preponderante na superação de desafios e no envolvimento das pessoas em práticas sociais, pois, mesmo que os movimentos sociais surjam online, estes podem conectar as pessoas com outros participantes e entidades locais, levando assim a uma possível interação cara-a-cara, ou seja, fora do mundo virtual. Com efeito, é justo mencionar que no mundo atual, as redes sociais não são consideradas apenas como plataformas de conversa, mas sim, como fontes de conhecimento, sensibilização, informação, conexão social e colaboração.

A elevada variedade de meios e ferramentas de comunicação permite que a internet ofereça uma gama diversificada de ações possíveis. Uma série de métodos de comunicação online, tais como o e-mail, mensagens, redes sociais, pesquisa de informações, realização de transações de consumidores e participação em chats e, inclusive, alguns ambientes multi utilizadores podem ser espaços utilizados para explorar as vantagens existentes. Atualmente, as redes sociais como o Facebook¹⁰, Twitter¹¹, Instagram¹² ou ferramentas de comunicação como Skype¹³, Whatsapp¹⁴ ou Zoom¹⁵ são altamente predominantes.

7.3. Creación de contenido digital

A nova era da revolução online tornou os/as utilizadores/as de internet em criadores/as de conteúdos e partilhas. Concomitantemente, plataformas como o Youtube¹⁶, TikTok¹⁷, Snapchat¹⁸ ou o Pinterest¹⁹, juntamente com todas as redes sociais mencionadas

anteriormente, permitem que os/as utilizadores/as criem e disponibilizem conteúdos em inúmeros formatos.

Esta realidade pode refletir-se no campo da educação e formação, quando educadores/as realizam atividades de aprendizagem e avaliações que exigem que os/as alunos/as expressem as suas opiniões através de meios digitais, por conseguinte, criando conteúdo digital que vai além dos formatos tradicionais. Contudo, esta prática também pode ser feita de forma colaborativa, e permitir que os/as alunos/as desenvolvam competências importantes como: criatividade, inovação, resolução de problemas, pensamento crítico e colaboração (Ivers & Barron, 2015).

Além das plataformas mencionadas, os/as educadores/as e os/as alunos/as podem utilizar, como método de ensino e de avaliação, conteúdos e recursos digitais que estão disponíveis online gratuitamente. Seguem-se alguns exemplos:

- **Bongo Virtual Classroom**²⁰, uma plataforma onde os/as professores/as podem criar vídeos de avaliação num ambiente de sala de aula virtual.
- **Edpuzzle**²¹, uma ferramenta de avaliação gratuita, que oferece a oportunidade de criar vídeos online e interativos para alunos/as e professores/as. Ademais, os/as alunos/as podem disponibilizar vídeos da sua autoria para revisão e avaliação dos/as professores/as.
- **Screencast-O-Matic**²², uma ferramenta de gravação de ecrã e edição de vídeos, que possibilita a captura de qualquer área do ecrã do computador e permite acrescentar narração sobre o vídeo realizado. Ademais, a plataforma permite que os/as professores/as possam criar as aulas a partir de casa, e os/as alunos/as possam participar nas aulas online.
- **Canva**²³, um site acessível, em que os/as utilizadores/as podem criar posts para as redes sociais, postais de aniversário, CVs e muitos outros recursos de raiz, ou através da utilização de templates simples.
- **Kahoot!**²⁴, uma plataforma que permite a elaboração de quizzes adequados para todos/as os/as alunos/as, de diferentes faixas etárias e contextos.

7.4. Utilização responsável

À medida que as pessoas se tornam mais conectadas e dependentes das novas tecnologias e dispositivos digitais para realizar tarefas diárias, as informações pessoais e valores éticos podem ser colocados em risco. Nesta perspectiva, a União Europeia (UE) lançou em 2017 o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)²⁵, uma abordagem comum dentro da UE com o objetivo de proteger os dados pessoais, e assim reforçar a confiança dos utilizadores, ao garantir que estes têm controlo sobre os seus dados pessoais e, ao mesmo tempo, ao assegurar a livre circulação de dados pessoais entre os Estados Membros da UE. Realça-se que a diretriz relacionada ao enquadramento político

- 95/46/CE Proteção de Dados, está, constantemente, em atualização, considerando as mudanças da sociedade, provenientes das novas tecnologias.

Esta ação é particularmente importante para garantir que as empresas online e os/as indivíduos/as fazem tudo a seu alcance para proteger a informação obtida pelos utilizadores. Destaca-se que esta prática requer que as empresas com utilizadores provenientes da União Europeia atualizem as suas políticas de segurança e promovam estratégias de privacidade mais seguras. Ademais, as empresas devem pedir autorização aos utilizadores/as para aceder a, reter ou vender pequenas informações, e devem, também, respeitar os direitos dos/as utilizadores/as quando estes pedem que a sua informação seja eliminada do arquivo de dados.

O conceito de **Perfil** (Profiling) refere-se ao uso sofisticado de algoritmos de reconhecimento de padrões para extrair as informações mais significativas, a partir de dados em massa e classificar o utilizador(a) de acordo com as suas preferências.

Por outro lado, é importante compreender o conceito de identidade da internet, e também, identidade online ou persona na internet, que significa uma identidade social que um(a) utilizador(a) da internet cria em comunidades e websites. Com efeito, a identidade online é socialmente e ativamente construída, como uma cópia (ou não) da própria identidade dos utilizadores, como uma reprodução paralela presente na estrutura social online. Contudo, existem riscos vinculados à identidade online, como por exemplo roubo de identidade e cyberbullying. Assim, os/as utilizadores/as devem estar sempre cientes da pegada digital que deixam nas suas atividades online.

No âmbito das redes sociais, como Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok ou LinkedIn, onde os/as utilizadores/as podem partilhar, criar ou trocar várias formas de conteúdos digitais, incluindo informações, mensagens, fotografias ou vídeos, é especialmente importante realçar que todo o conteúdo é criado pelos/as utilizadores/as de maneira a mostrar aspetos que os/as favoreçam. Por isso, uma representação incompleta (ou, por vezes, falsa) da identidade offline pode levar a que outras pessoas sintam que precisam viver de acordo com os falsos ideais apresentados nas redes sociais.

Neste sentido, muitos estudos relacionam a utilização das redes sociais com o desenvolvimento de comportamentos compulsivos e de dependência, uma vez que as pessoas apresentam dificuldades em deixar de utilizar as redes sociais, motivadas pela satisfação provocada pelos comentários e gostos nas suas publicações (Bashir & Bhat, 2017, p. 126). Tal representa riscos e perigos, porque conduz a consequências que afetam o bem-estar psicológico e saúde mental.

Outra preocupação atual recai sobre o facto de muitos/as utilizadores/as obterem informações e notícias nas redes sociais, aumentando assim o risco de um crescimento exacerbado da disseminação de notícias falsas - fake news. Estas notícias afetam a vida privada das pessoas e também a esfera pública, na medida em que muitos factos

aleatórios acabam por ser partilhados de forma credível nas redes sociais, levando, perigosamente, à desinformação dos cidadãos.

7.5. Resolução de problemas digitais

Quando os/as educadores/as fornecem toda a informação que os/as alunos/as precisam, estes tendem a adotar um comportamento passivo, especialmente quando precisam de pesquisar informação e procurar respostas autonomamente. Todavia, quando os/as professores/as oferecem a oportunidade e as ferramentas necessárias para que os/as alunos/as procurem pela informação sozinhos/as, estes acabam por adotar uma postura mais ativa e tendem a confiar mais nas suas capacidades de obter respostas de maneira autónoma.

Assim sendo, uma aprendizagem ativa corresponde, de um modo geral, a qualquer método pedagógico que exija e fomente o envolvimento dos/as alunas/os no seu processo de aprendizagem e, por consequência, os leve a reconhecer e a promover as suas experiências pessoais em contextos sociais. Assim, alguns exemplos de aprendizagem ativa podem ser utilizados, tais como: resolução de problemas, aprendizagem experimental, aprendizagem com base na ação, aprendizagem ágil, design thinking e aprendizagem baseada em investigação. Normalmente, estas metodologias são utilizadas para desenvolver trabalhos em equipa, mas também podem ser utilizadas individualmente pelos/as alunos/as, fomentando a auto-reflexão (Vaz de Carvalho and Bauters, 2021).

62

A aprendizagem ativa através de ferramentas digitais (plataformas de comunidades virtuais, plataformas de ensino personalizadas, jogos, simulações, virtual labs, sistemas de realidade virtual aumentadas, etc.) gera um ambiente de aprendizagem em que os “nativos digitais” poderão sentir mais conforto e motivação para aprender.

Na aprendizagem com base na resolução de problemas, os/as alunos/as são confrontados/as com um problema e devem passar por alguns passos para conseguir resolvê-los. Primeiramente, o/a aluno/a deve estudar, identificar e reduzir o problema a uma fórmula concreta; em seguida, deve definir objetivos para a sua resolução. Ademais, deve formular questões que levarão ao processo de pesquisa de informação, recolha, análise e síntese. Mais tarde, os/as alunos/as serão capazes de identificar soluções plausíveis e, eventualmente, poderão implementar e testar essas soluções, de modo a validar as suas respostas.

Em suma, na era digital atual, os/as educadores/as devem afastar-se dos modelos de educação convencionais, e devem deixar o seu trabalho e ensino refletir um pensamento mais inovador e criativo.

REFERÊNCIAS

- 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/Z>
- 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. Obtido em: n: 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. Obtido em: : <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). Obtido em: : https://www.researchgate.net/publication/224361192_Work_in_progress_-_learning_through_role_play_games

64

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. FEEDBACK DIGITAL



8. FEEDBACK DIGITAL

8.1. Feedback dado aos alunos/formandos

Uso de tecnologias digitais para dar feedback adequado aos alunos/formandos

Esta secção apresenta as várias características que constituem um feedback eficaz, seguindo-se recomendações de plataformas digitais através das quais aquele pode ser partilhado com os/as alunos/formandos/as. Feedback construtivo fomenta a melhoria do desempenho e, ao fornecer sugestões perspicazes, práticas e adequadas, não só fará com que os/as alunos/formandos/as evoluam, como permitirá que o/a formador/a seja capaz de estabelecer relações de confiança com eles/elas. Antes de aprofundarmos o tópico, realçamos os aspetos principais que qualquer formador/a deve ter em consideração quando fornece feedback.

- Tenha uma atitude positiva e garanta que o feedback é empoderador e construtivo, mesmo que aborde aspetos negativos.
- Forneça exemplos específicos e evite frases vagas e gerais.
- Tenha cuidado com a sua linguagem - palavras demasiado fortes como “mau” ou “fraco” podem desmotivar o aluno/formando. A linguagem utilizada deve ser equilibrada, para consolidar a aprendizagem.
- Foque a crítica nos comportamentos/ações, não na pessoa.
- Ajuste o feedback ao aluno/formando - deve ter em consideração cada indivíduo e as suas necessidades específicas de aprendizagem, conquistas, personalidade e estilo de aprendizagem.
- Seja pontual - o feedback deve ser dado imediatamente após a tarefa ou num espaço de um ou dois dias.
- Tenha atenção ao seu tom e não expresse julgamentos quando apresenta os aspetos negativos.
- Concentre-se nas soluções e naquilo que pode ser melhorado.
- Procure garantir que o feedback é dado de forma a garantir um diálogo entre as duas partes.
- Acompanhe o processo após a sessão de feedback.

A nossa sugestão é que o/a formador/a recorra a uma abordagem centrada no aluno. De acordo com Blumberg (2009) (apud Costelo, Crane, 2010), este modelo tem as seguintes características:

- Compreensão da motivação para a aprendizagem.
- Autoconsciência das capacidades de aprendizagem e de aquisição de conhecimento.
- Resolução de problemas.
- Recolha e avaliação de situações de aprendizagem.
- Aplicação da aprendizagem em contextos reais.

Feedback síncrono

Feedback em direto (oral)

Depois da avaliação dos alunos/formandos por parte dos formadores, estes devem agendar uma sessão individual para fornecerem feedback oral. Uma sessão síncrona facilita a comunicação, mitigando o risco de mal entendidos, e permite ao/à formador/a enfatizar certos tópicos. Já que a capacidade de ouvir ativamente também é uma competência importante, os/as alunos/formandos/as têm assim uma oportunidade de a praticarem nesta sessão. Uma plataforma de videoconferência apropriada deve ser escolhida para a sessão - pode ser aquela na qual a aula decorreu ou outra conveniente para formando e formador.

Feedback assíncrono

Feedback gravado (oral e escrito)

Para preservar todas as vantagens do feedback direto, o feedback oral gravado pode ser uma boa alternativa. Os/as formadores/as gravam a sua avaliação e partilham depois o vídeo/áudio com os seus alunos/formandos. As plataformas de videoconferência mencionadas no Capítulo 5 que incluem uma funcionalidade de gravação podem ser utilizadas para providenciar este tipo de feedback. Além disso, abaixo, pode consultar uma lista com algumas sugestões de plataformas que podem ser utilizadas para o mesmo fim.

- **Vocaroo** é um gravador de voz online que permite aos formadores/as fornecer feedback oral sob a forma de um podcast de áudio.
- **Mote y Kaizena** são ferramentas excelentes para fornecer feedback aos alunos/formandos. O Mote tem uma funcionalidade de transcrição de áudio para texto. O Kazeina tem mais funcionalidades; no entanto, estas fazem parte de uma subscrição paga.
- **TechSmith Capture** (TechSmith Capture (conhecido anteriormente por Jing) é uma plataforma que combina conteúdo, áudio e vídeo. Os/as formadores/as podem gravar o ecrã com as tarefas dos alunos/formandos e fornecer feedback oralmente.

Depois, um link pode ser partilhado com os/as formandos/as, juntamente com a nota atribuída (se aplicável).

- **Audacity** é uma plataforma gratuita e de software livre que permite aos/às instrutores/as criar ficheiros de áudio, editá-los e partilhá-los posteriormente com os alunos/formandos.
- **Online voice recorder** é uma plataforma totalmente online destinada a ser utilizada para gravação de áudio, fácil de utilizar e eficiente para fornecer feedback.
- **QuickTime Player** é uma plataforma de vídeo que pode ser utilizada em todos os computadores, ainda que esteja otimizada para Mac OS.
- **Knovio** permite aos/às instrutores/as dar feedback mais complexo, podendo criar uma apresentação para tal e acrescentar vídeo a esta.
- **Screencastify** permite aos utilizadores gravar vídeos com um máximo de 5 minutos (na versão gratuita), que podem ser utilizados para dar feedback aos alunos. É uma extensão do Chrome para gravação de ecrã.

Dica útil! Simplifique. Recomendamos que escolha apenas um ou dois métodos para fornecer feedback, para que o/a formador/a e o/a aluno/formando/a não se confundam. Antes de gravar os seus comentários - no caso dos métodos de feedback assíncrono - informe os seus alunos/formandos sobre como as plataformas funcionam, para que eles possam compreender as suas funcionalidades. Antes das sessões de feedback síncrono verifique a sua conexão à Internet e peça gentilmente ao/à aluno/formando/a para fazer o mesmo, de forma a garantir uma sessão sem interrupções. Além disso, o/a formador/a deve previamente chegar a um acordo com o/a aluno/formando/a sobre a plataforma a ser utilizada.

Os três princípios do feedback centrado no aluno/formando

1. **Dar sentido:** *Os alunos/formandos procuram ativamente estabelecer diálogo com várias fontes (ex. staff académico, colegas) para potenciar a atribuição de sentido às suas tarefas. A informação fornecida no feedback dado por estas fontes é escolhida cuidadosamente de forma a ajudar os alunos/formandos a compreenderem os pontos chave (Nicol, 2010).*
2. **Impacto:** *O feedback é construído de forma a poder ser transformado numa ação e de modo a ter um impacto benéfico. Este pode ser cognitivo, metacognitivo, afetivo, motivacional ou relacional, mas, de qualquer uma das formas, deve contribuir para melhorar as experiências de aprendizagem futuras ou o desempenho dos aluno/formandos (Henderson, Ajjawi, Boud, & Molloy, 2019a).*
3. **Agência:** *Os alunos/formandos têm a vontade de procurar, recorrer a, e avaliar feedback de uma série de fontes, para seu próprio benefício (Carless & Boud, 2018; Nicol, 2010). Possuem também sólidas capacidades de julgamento crítico, que se traduzem na “capacidade de fazer decisões sobre a qualidade do seu próprio trabalho e do dos outros” (Tai, Ajjawi, Boud, Dawson & Panadero, 2017, p. 467).*

REFERÊNCIAS

EduHack “Use digital technologies to provide targeted feedback to learners”. Disponível em: <https://eduhack.eu/course/area-3/activity-4/>. Consultado em 2021.

“Create Effective Feedback With Education Technology”. Disponível em: <https://www.viewsonic.com/library/education/create-effective-feedback-with-education-technology/>. Consultado em 2021.

The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponível em: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/_data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Consultado em 2021.

“Ten Ways to Provide Quality Feedback”. Joel Garfinkle. Disponível em: <https://garfinkleexecutivecoaching.com/articles/provide-quality-employee-feedback/ten-ways-to-provide-quality-feedback>. Consultado em 2021.

“How to Provide Meaningful Feedback Online”. Amy Rottmann and Salena Rabidou. Disponível em: <https://www.insidehighered.com/digital-learning/views/2017/09/06/how-provide-meaningful-feedback-online-course>. Consultado em 2021.

“Three Strategies for Personalizing Feedback Online”. Dr. Catlin Tucker. Disponível em: <https://catlintucker.com/2020/04/personalizing-feedback-online/>. Consultado em 2021.

“Digital Tools for Giving Feedback”. Tools to help you give feedback in the digital world. Disponível em: <https://www.teachingenglish.org.uk/blogs/amin-neghavati/digital-tools-giving-feedback>. Consultado em 2021.

The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponível em: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/_data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Consultado em 2021.

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



Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

MANUAL DE FORMAÇÃO PARA A
PRÁTICA DIGITAL NA INTERVENÇÃO SOCIAL

