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

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

CURRICULUM PENTRU PREDAREA ASISTENȚEI SOCIALE DIGITALE

Social Connections
TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

INDEX

PGS

PREFAȚĂ 5

1. 1.ANGAJAMENT PROFESIONAL 6

1.1. Practica reflexivă 7

1.2. Colaborare profesională – împărtășirea colaborativă și inovarea practicilor pedagogice 9

2. 2. ASISTENȚA SOCIALĂ ȘI TEHNOLOGIA 12

2.1. Provocarea de a fi util într-o societate digitală 13

2.2. Asistența socială digitală (e-social work) ca o nouă frontieră 14

2.3. Noile standarde tehnologice pentru asistență socială: dimensiunile etice 16

3. 3.PREDARE, FORMARE, ÎNVĂȚARE 20

3.1. Predare și formare 21

3.2. Îndrumare 24

3.3. Învățare colaborativă 25

3.4. Învățare autoreglată 27

4. 4. RESURSE DIGITALE 30

4.1. Selectarea resurselor digitale 31

4.2. Gestionarea, protejarea și partajarea resurselor digitale 33

5. 5. COMUNICAREA ÎN MEDIUL ONLINE 37

5.1. Conexiuni sociale în mediul online 38

5.2. Platforme de comunicare și rețele sociale disponibile: argumente pro și contra 39

PGS

6. 6. ÎNCURAJAREA CURSANȚILOR 49

6.1. Accesibilitate și utilizare – dorința cursanților de a se adapta la schimbări 50

6.2. Incluziune digitală 51

6.3. Diferențiere și personalizare 52

6.4. Implicarea activă a cursanților 53

7. 7. FACILITAREA COMPETENȚELOR DIGITALE ALE CURSANȚILOR 56

7.1. Educație media digitală 57

7.2. Comunicare și colaborare digitală 59

7.3. Crearea conținutului digital 60

7.4. Utilizarea responsabilă 60

7.5. Capacitatea de rezolvare a problemelor în mediul online 62

8. 8. FEEDBACK DIGITAL 65

8.1. Feedback către cursanți 66

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

Sprijinul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, reflectând doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru nicio utilizare care poate fi făcută a informațiilor conținute în aceasta.

Număr proiect: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080

Curriculum SOCIAL CONNECTIONS pentru predarea asistenței sociale digitale prin parteneriatul Social Connections 2020-ES01-KA226-VET-095080 este licențiat sub o licență internațională Creative Commons Attribution-NonComercial-ShareAlike 4.0

PREFAȚĂ

Acest manual reprezintă un instrument util pentru profesioniștii din domeniul social care va furniza informații introductive despre asistența sociala în mediul digital.

Așa cum am observat în timpul pandemiei de COVID-19, tehnologiile online pot fi exploatate pentru a oferi sprijin social și un sentiment de apartenență pentru grupuri vulnerabile și blocate la domiciliu. Cu toate acestea, mulți asistenți sociali nu sunt încrezători în abilitățile lor digitale și au nevoie de o pregătire specifică care le-ar permite să acorde servicii de înaltă calitate clienților lor în orice circumstanțe.

Ca răspuns la aceste dificultăți, a luat naștere proiectul Erasmus+, Social Connections (Numărul de referință: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080). Scopul acestui proiect inovativ, implementat în perioada 2021-2023, este de a dezvolta competențele pedagogice digitale ale formatorilor și furnizorilor de formare profesională continuă (C-VET) din sectorul social, permițându-le să dezvolte și să utilizeze conținut digital de înaltă calitate. Acest lucru va contribui la incluziunea socială a beneficiarilor care se află blocați la domiciliu din cauza dizabilității, bolii sau restricțiilor legate de COVID-19.

În spatele proiectului Social Connections se află șase organizații europene. INTRAS (Spania), este coordonatorul proiectului și a fost implicat în mai multe proiecte europene anterioare legate de formarea vocațională continuă. ANS (Italia) este una dintre primele organizații italiene care a introdus metodologii de formare bazate pe TIC în sectorul social. SOSU (Danemarca) se ocupă cu educarea și formarea profesioniștilor din domeniul social și din al sănătății. Aproximar (Portugalia) este responsabilă pentru crearea de programe de învățare și resurse de formare. Virtual Campus (Portugalia) are o experiență vastă în formarea profesională pentru IMM-uri și educația adulților. EaSI (România), o asociație și o rețea a sectorului terțiar care cuprinde peste 15 țări.

Rezultatele tangibile ale acestui proiect sunt un manual și un set de instrumente (toolbox), ambele concepute pentru a sprijini formatorii în aplicarea asistenței sociale digitale cu scopul incluziunii sociale a grupurilor vulnerabile. Concret, acest manual oferă profesioniștilor din domeniul social cunoștințe legate de utilizarea instrumentelor digitale în activitatea lor cu clienții care se află la domiciliu din cauza circumstanțelor menționate mai sus. În acest sens, conținutul este structurate în opt capitole scurte și include o listă completă de referințe, astfel încât cursanții să poată accesa mai multe informații despre diferite secțiuni ale programului de formare.

Sperăm ca paginile următoare să fie utile în vederea depășirii dificultăților și provocărilor existente legate de tehnologie, răspunzând nevoilor voastre de a lucra online cu clienții sau cursanții.

Suntem convinși că eforturile voastre de a naviga lumea digitală în scop profesional vor fi un succes!

Pentru mai multe informații despre proiectul **Social Connections,** vă rugăm să vizitați site-ul nostru: www.socialconnectionsproject.org.

Social Connections
TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

1. 1. ANGAJAMENT PROFESIONAL

1. 1. ANGAJAMENT PROFESIONAL

1.1. Practica reflexivă

Dezvoltarea propriei practici pedagogice digitale a formatorilor în domeniul asistenței sociale.

Parker și Bradley (2003) susțin că practica asistenței sociale este bazată pe teorie, însă formatorii adună, de asemenea, un flux de cunoștințe informale sau înțelepciune acumulată din lucrul cu oamenii în practică. Reflecția și practica reflexivă ajută la integrarea învățării teoretice, fie că este formală sau informală, în practica asistenților sociali[1].

Odată cu pandemia globală, au fost dezvoltate mai multe instrumente pentru a menține o relație socială chiar și la distanță. Criza sanitară ne-a arătat că suntem capabili de o mare adaptare: este posibil să ne învățăm online, să comunicăm, să împărtășim abilități și informații și să predăm aproape orice în mod eficient.

Formatorii au fost conștienți de unele provocări privind lucrul în mediul online, astfel că au dezvoltat o practică reflexivă în pedagogia digitală. Câteva elemente importante ale practicii reflexive sunt următoarele[2]:

- Camere video care pot fi dezactivate pentru persoanele care nu doresc să fie vizibile.
- Probleme cu platforme sociale, precum Skype sau Zoom.
- Unele persoane pot avea nevoi și stiluri diferite de învățare, lucru ce poate face dificilă educația online la distanță.
- Lucrul cu persoane care monopolizează discuția sau cu cele care nu doresc să participe la discuție.
- Imposibilitatea de a înțelege corect limbajul corpului și riscul de a interpreta greșit intențiile altora.
- Riscul de preda într-o manieră liniară, care ar putea fi percepută drept plictisitoare.
- Disconfortul de a sta așezat tot timpul.
- Probleme de conexiune la internet.
- Unii clienți au un mediu fizic limitat pentru a lucra.
- Provocări privind confidențialitatea.

De asemenea, unele studii au subliniat faptul că activitățile de învățare între egali (peer) sunt mai puțin eficiente online decât într-un curs față-în-față[3]. Unele instrumente precum Mentimeter (teste online și sondaje personalizate) sau Miro (tabla colaborativă)

facilitează implicarea tuturor participanților într-o activitate amuzantă și totuși simplă, promovând astfel sentimentul de apartenență și coeziune de grup pentru a îmbunătăți activitățile de învățare între egali.

În plus, asistentul social ar trebui să se concentreze pe realizarea unui plan clar al practicii sale pedagogice digitale. După cum subliniază Universitatea de Stat Angelo, profesorul trebuie să folosească tehnologia pentru a îmbunătăți conținutul cursului. Utilizând aspectele pozitive ale tehnologiei, profesorul poate oferi o experiență de învățare educațională de calitate4. De asemenea, Ko și Rossen susțin că „Techies nu sunt neapărat cei mai buni instructori online. Interesul pentru pedagogie ar trebui să fie pe primul loc, apoi cel pentru tehnologie”[5].

Asistentul social ar trebui să fie capabil să definească obiectivele de atins cu clienții săi, folosind următoarele criterii. Obiectivele ar trebui să fie[6]:

- Clare
- Centrate pe beneficiar și adaptate nevoilor acestuia
- Măsurabile și precise.

Se recomandă folosirea unor verbe de acțiune astfel încât învățarea să fie explicită pentru cursanți și să înțeleagă tipul de efort intelectual care este așteptat.

Este foarte posibil să readaptați ceva ce a făcut asistentul social în trecut (într-un curs față în față) astfel încât să poată fi desfășurat online. Acest lucru este mai mult decât o simplă acțiune de “copiere/lipire” (copy/paste), deoarece multe aspecte trebuie concepute din nou, cum ar fi:

- Timpul dedicat fiecărei activități
- Cum și unde să includă activități de cunoaștere și de motivare/energizare
- Cum să regândești activitățile care se desfășoară în mod natural față -în -față
- Cum să le oferi spațiu cursanților să participe la activitate
- Cum să definești regulile de comunicare între clienții, dar si cu asistentul social..

Asistentul social ar trebui să țină cont de faptul că mulți cursanți ar putea întâmpina dificultăți în utilizarea tehnologiei digitale. Unele studii arată că în special persoanele vârstnice au dificultăți în utilizarea tehnologiei. Așadar, aceștia au nevoie de sprijin tehnologic din partea instituțiilor de învățământ la distanță[7].

Următoarea imagine arată unele dintre principalele dificultăți ale predării online:

Notă: În special secțiunea Internal *Challenges* (Dificultăți interne) abordează multe dintre dificultățile cu care se confruntă cursanții fără experiență în utilizarea tehnologiilor digitale.

Imaginea 1: Principalele provocări întâmpinate în predarea online 7

1.2 Colaborare profesională – împărtășirea colaborativă și inovarea practicilor pedagogice

Utilizarea tehnologiilor digitale pentru a colabora cu alți formatori.

- Resursele de e-learning (învățare online) și instrumentele de comunicare joacă un rol cheie în contextul pandemiei COVID-19 și nu este încă clar cât de mult ar putea dura toată această situație6. Înainte de pandemie, îngrijirea virtuală sincronă era destul de rar întâlnită în contextele de sănătate și de servicii sociale10. Prin urmare, ar trebui să tratăm această situație ca pe o oportunitate de a consolida capacitățile de învățare la distanță6. Tehnologia poate încuraja formatorii sa devină co-cursanți împreună cu

studenții lor prin construirea de noi experiențe pentru o explorare mai profundă a conținutului, îmbunătățind astfel experiența de învățare8.

- Învățarea practică este un element de bază al educației profesioniștilor în asistență socială9. Utilizarea tehnologiilor digitale urmează o schemă similară: începe cu o etapă de învățare prin practică, urmată de o fază digitală. Cu toate acestea, diferența de această dată o reprezintă tranziția rapidă la îngrijirea virtuală, ceea ce ridica semne de întrebare cu privire la natura relațională a practicii asistenței sociale.10.
- Folosirea îngrijirii virtuale în practică este nouă pentru mulți asistenți sociali, astfel încât platformele pe care s-ar putea întâlni, colabora, face schimb de experiență și cere sfaturi par a fi cruciale pentru încrederea în capacitățile lor la locul de muncă. Mai jos, sunt prezentate câteva exemple de platforme pe care profesioniștii pot colabora cu alți formatori:

- *Classroom 2.0:* Classroom 2.0: Aici se pune accent pe schimbul de cunoștințe despre practicile digitale. Profesorii și profesioniștii își împărtășesc părerea și experiența cu privire la diverse subiecte, având posibilitatea de a interacționa cu ușurință cu aceștia.
- *Social Workers Forum:* Acest forum oferă posibilitatea de a căuta subiecte existente sau de a crea altele noi și, bineînțeles, de a intra în contact cu alți utilizatori ai site-ului.
- *Redes sociales:* Facebook, Twitter, LinkedIn, Reddit etc. oferă posibilitatea de a crea grupuri de profesioniști care lucrează în același domeniu. Aceste instrumente sunt rapide, ușor de utilizat, iar majoritatea oamenilor sunt deja obișnuiți cu ele.

Utilizarea tehnologiilor digitale pentru a face schimb de cunoștințe și experiențe.

- *Epale resource centre:* Centrul de resurse EPALE este o bancă de materiale referitoare la cele mai bune practici de educație a adulților și documente de referință, inclusiv studii de caz, rapoarte, documente de politici, precum și articole din reviste și ziare
- *Erasmus+ project results platform:* Această platformă permite educatorilor să își descopere reciproc munca și să facă schimb de informații. Instrumentul de căutare permite oricui să caute documente care tratează un anumit subiect. Mai multe link-uri sunt disponibile în aceste resurse, împreună cu alte documente utile. Oricine poate contacta organizația sursă pentru a face schimb de informații.
- *Federación Internacional de profesionales de la atención social*: Aici puteți găsi informații legate de asistența socială din întreaga lume: știri, politici, rapoarte, evenimente, publicații etc.

Este foarte important ca resursele menționate mai sus sa fie utilizate la nivel intern într-o organizație pentru ca asistenții sociali să folosească aceste instrumente. Primirea acestor informații de la alți colegi sau de la organizația la care lucrează crește sentimentul de încredere în utilizarea resurselor potrivite. Organizația poate transmite aceste informații prin rețeaua intranet sau folosind rețelele sociale pe care le utilizează în mod normal, de exemplu, pagina sa de Facebook, LinkedIn sau Twitter.z

REFERINȚE

[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". Disponibil online la: https://www.angelo.edu/faculty-and-staff/instructional-design/online-teaching/section_12.php. Accesat în august 2021.

[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".Disponibil online la: https://epale.ec.europa.eu/en/blog/key-competences-lifelong-learning-resources-online-education. Accesat în august 2021.

[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". Disponibil online la: https://tech.ed.gov/netp/teaching/. Accesat în august 2021.

[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. Disponibil online la: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2020.1834545. Accesat în august 2021.

[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. Disponibil online la: https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158. Accesat în august 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

2. ASISTENȚA SOCIALĂ ȘI TEHNOLOGIA

2. 2. ASISTENȚA SOCIALĂ ȘI TEHNOLOGIA

2.1. Provocarea de a fi util într-o societate digitală

Capacitatea de a accesa, adapta și livra noi cunoștințe și noi metode de intervenție socială folosind tehnologia.

Digitalizarea poate fi definită ca ansamblul relațiilor, structurilor și elementelor implicate în utilizarea TIC în orice aspect al vieții. Procesele de digitalizare transformă interacțiunile cu utilizatorii, respectiv organizațiile în care asistenții sociali se angajează în practică profesională, producând un mediu digital în care procesele de excluziune sunt redefinite și în care este necesar să se dezvolte noi strategii de diagnosticare, intervenție și evaluare. (López Peláez și colab., 2018)

Într-adevăr, există diferite dimensiuni sociale care pot fi afectate de utilizarea TIC, precum:

- **Conexiunea socială** *(Social connectedness)*: conexiunea socială a fost definită drept conștientizarea subiectivă de a fi în relație strânsă cu lumea socială. Ființele umane au o nevoie puternică de conexiune care, dacă nu este satisfăcută, poate avea un impact negativ asupra sănătății, adaptării și bunăstării lor. (AbuJarour et al. 2018) Tehnologia poate ajuta la conexiunea socială prin menținerea contactului sau menținerea relațiilor cu ceilalți și dezvoltarea de noi relații și conexiuni. (Barlott și colab., 2020)
- **Incluziunea socială** *(Social inclusion)*: incluziunea socială presupune a avea oportunități și resurse pentru a participa pe deplin la viața economică, socială și culturală (AbuJarour et al., 2018). Tehnologia digitală a fost descrisă ca un facilitator pentru incluziunea socială, deoarece permite furnizarea de servicii în timp real care pot permite indivizilor să învețe, să lucreze, să socializeze, să cumpere și să interacționeze cu comunitatea fără a fi supuși unor bariere fizice. (Manzoor și colab., 2018)
- **Participarea socială** *(Social participation)* este descrisă ca fiind implicarea persoanelor în activități care asigură interacțiunea cu alte persoane în societate (Pinto-Bruno et al., 2017). Tehnologia poate ajuta oamenii să rămână activi din punct de vedere social chiar și în urma provocărilor fizice, cognitive și de mobilitate

După cum Bryant și colab. subliniază: *„Evoluția și permutările TIC au transformat și continuă să transforme natura geografică, temporală și spațială a comunicării și a accesului la informație, precum și posibilitățile pentru modurile în care utilizatorii se pot conecta și comunica folosind medii verbale, textuale și vizuale. Prin urmare, luate în mod colectiv, TIC oferă o gamă diversă de aplicații folositoare pentru a oferi servicii*

de asistență socială și pentru a reduce diferențele geografice și de resurse dintre comunitățile urbane și rurale." (Bryant și colab., 2018)

De exemplu, camerele web pot fi folosite pentru a facilita discuțiile individuale sau de grup simulând interacțiunea interpersonală față-în-față. Software-ul de videoconferință îmbunătățește acest lucru prin includerea altor caracteristici, cum ar fi tabla online (whiteboards), sălile de lucru (break-out rooms) și documentele online care pot fi vizualizate de toți (Bryant et al., 2018). Dispozitivele mobile, și în special smartphone-urile, au facilitat accesul utilizatorilor neexperimentati către informații și către o comunicare mai rapidă. Totodată, aceste dispozitive sunt un mijloc de creare și partajare cu ușurință a videoclipurilor și fotografiilor.

Potrivit lui López Peláez et al., TIC poate, prin urmare, să remodeleze relațiile profesionale din cadrul asistenței sociale în trei moduri: prin noi metode de comunicare, prin regândirea rolurilor asistenței sociale și prin rezolvarea colaborativă a problemelor (López Peláez et al., 2018, ii).

2.2. Asistența socială digitală (e-social work) ca o nouă frontieră

Instruirea asistenților sociali în reorganizarea serviciilor sociale în mediul online

Asistența socială digitală (e-social work) poate fi înțeleasă, precum:

- sferă specifică intervenției profesionale
- sferă transversală care afectează viețile oamenilor, grupurilor și instituțiilor
- activitate profesională a asistenților sociali (intervenții folosind noile tehnologii pentru a aborda problemele sociale tradiționale care sunt redefinite în cadrul tehnologic etc.).

În dimensiunea sa individuală, de grup sau comunitară, asistența socială trece printr-un proces continuu de schimbare datorită evoluției constante a societății și a răspunsurilor instituționale la reacția societății civile la cerințele și nevoile cetățenilor săi. Aceste schimbări necesită ca asistența socială ca disciplină științifică să își adapteze constant toate domeniile de intervenție (López Peláez et al., 2018). O serie de activități pot fi luate în considerare sub denumirea de „Asistență socială digitală", cum ar fi cercetarea online, terapia (dinamocă individuală, de grup și comunitară), predarea și formarea asistenților sociali și monitorizarea programelor de servicii sociale. În acest sens, e-social work a devenit o nouă frontieră a asistenței sociale. (López Peláez și colab., 2018).

Pandemia COVID-19 a avut un impact considerabil asupra practicilor de asistență socială, care a trebuit să se schimbe rapid și semnificativ. După cum au identificat Berg-Weger și

Morley, profesioniștii care lucrează cu clienți mai în vârstă: „asistenții sociali (...) au devenit creativi și plini de resurse în a rămâne conectați cu clienții noștri vârstnici, cu beneficiarii, prietenii și familiile, susținând eforturile acestora de a rămâne conectați cu alții pentru a diminua singurătatea, izolarea socială și anxietatea. Activitățile față-în-față au început să fie facilitate virtual prin dispozitive individuale și videoconferințe. Au fost introduse distanțarea socială, echipamentele personale de protecție și dispozitivele de realitate virtuală. Apelurile telefonice zilnice de verificare, serviciile de livrare la domiciliu, vizitele virtuale și telefonice de îngrijire a sănătății, educația pentru prevenire au devenit o parte a practicii de asistență socială." (Berg-Weger și Morley, 2020).

Fără îndoială, deși există avantaje și exemple de succes, utilizarea TIC în asistența socială ridică și unele provocări și preocupări. Într-adevăr, pe lângă problemele etice pe care le vom aborda în paragraful următor, conform Mishna et al., utilizarea tehnologiei a fost, de asemenea, considerată de profesia de asistent social ca având un impact negativ asupra principiilor de bază ale practicii prin dezumanizarea relației terapeutice (Mishna et al., 2012).

Potrivit lui Bryant și colab., pentru a depăși aceste riscuri, ceea ce ar trebui să fie luat în considerare este „cum să ne asigurăm că practica de asistență socială nu este condiționată de utilizarea TIC - condusă tehnologic", ceea ce înseamnă că valorile și implicațiile profesiei de asistență socială nu pot fi influențate de utilizarea TIC (Bryant et al., 2018). De asemenea, pentru a asigura un sistem de furnizare de servicii sociale bazat pe tehnologie, există o nevoie o clară de colaborare interdisciplinară, fiind necesare parteneriate între asistenți sociali și informaticieni, ingineri software și reprezentanți ai mediului de afaceri. (Berzyn et al., 2015). În cele din urmă, se recomandă ca asistenții sociali să adopte o abordare bazată pe practica utilizării TIC, astfel încât să se asigure că tehnologia ar putea fi utilizată în moduri benefice mai degrabă decât să se îndepărteze de valorile profesiei (Baker et al., 2014).

În concluzie, conform lui Bryant și colab., doar prin experimentarea utilizării TIC și a rezolvării problemelor etice ce pot apărea, poate asistența socială să avanseze implementarea tehnologiilor digitale și să-și dezvolte un set de dovezi privind beneficiile acestora. Aceste cunoștințe pot fi apoi utilizate pentru a modela educația în asistență socială, și pentru a conduce la schimbarea culturii și la dezvoltarea de noi competențe. Totodată, aceste informații sunt utile pentru a determina experții să utilizeze tehnologia și să lucreze cu comunitățile locale pentru a dezvolta și implementa servicii bazate pe tehnologia digitală. (Bryant et al., 2018).

e involucrar a la vanguardia de las TICs en el trabajo con comunidades locales para implementar distintos servicios basados en las TICs (Bryant et al., 2018).

2.3. Noile standarde tehnologice pentru asistență socială: dimensiunile etice

Standardele și normele etice variază între diversele grupuri culturale cu care lucrează asistenții sociali.

Utilizarea TIC și a rețelelor sociale determină potențiale provocări etice pentru asistenții sociali.

Una dintre dificultățile cele mai larg citate sunt limitele profesionale (Mishna et al. 2012; Reamer, 2017). Într-adevăr, rețelele de socializare pot submina eforturile practicienilor de a transmite mesaje clare despre disponibilitatea, orele de lucru, rolurile și responsabilitățile lor, astfel că unii clienți i-ar putea vedea ca fiind întotdeauna disponibili. De asemenea, în studiul realizat de Mishna et al. rezultă că există anumite circumstanțe, comportamente și solicitări legate de comunicarea cibernetică care par să încalce limitele profesionale. Mai exact, tehnologia pare să încurajeze o comunicare mai puțin formală și mai prietenoasă, iar acest lucru schimbă sau introduce o nouă dimensiune referitoare la modul în care profesioniștii relaționează cu clienții (Mishna et al. 2012).

O altă problemă este cea a discreției personale în interacțiunea cu clienții sau alte entități prin intermediul rețelelor de socializare. De exemplu, într-un studiu (Ryan & Garret, 2018) se menționează că asistenții sociali au vorbit despre necesitatea de a „autocenzura" informațiile pe care le pun la dispoziție pe Facebook, în încercarea de a controla ceea ce observă publicul larg (Ryan & Garret, 2018). De asemenea, clienții pot aduna informații despre asistenții sociali folosind rețelele sociale, cum ar fi Facebook și, adesea, asistenții sociali au ales să nu posteze nimic și pur și simplu au folosit site-ul pentru a vedea postările altor persoane și pentru a menține conexiuni. (Greysen et. al. 2010)

Confidențialitatea și intimitatea au fost alte preocupări frecvent menționate, mai exact, protejarea datelor clienților într-un computer, în special a informațiilor partajate pe Internet, împiedicarea hackerilor să extragă date personale din computerului terapeuților, uitarea fișierelor ascunse (text residue) atunci când acestea păreau eliminate (Menon & Miller-Cribbs, 2002).

O altă problemă etică importantă este cea a TIC ca sursă de informare. Pe de o parte, asistenții sociali trebuie să fie pregătiți pentru a gestiona situațiile în care clienții aduc informații pe care le-au găsit online (López Peláez et al., 2018). Pe de altă parte, ei au obligația etică de a căuta materiale din surse de încredere, cum ar fi studii empirice evaluate (peer-reviewed), care sunt ușor accesibile pe internet (Giffords, 2009).

În acest sens, în studiul realizat de Mishna et al., participanții au exprimat necesitatea unor politici organizaționale și un cod de etică a asistenței sociale care să reglementeze comportamentul profesional pentru a-i ajuta să rezolve dilemele întâmpinate legate de comunicarea cibernetică (Mishna et al. 2012).).

În cele din urmă, discutând dimensiunile etice privind utilizarea tehnologiei în asistența socială, este important de menționat conceptul de „decalaj digital" (digital divide) care este conectat cu toate aspectele evidențiate in acest capitol.

Într-adevăr, așa cum au menționat Steyaert & Gould, tehnologia poate deveni un alt indice de „excluziune socială". Până acum, intervențiile sociale menite să reducă decalajul digital s-au extins de la focalizarea lor inițială de a oferi acces pentru a include îmbunătățirea competențelor digitale și a invita cetățenii să devină producători de informații (așa-numitul Web 2.0). Totuși, aceste intervenții încă nu au abordat provocarea reprezentată de extinderea naturii de divertisment a internetului și diferențele dintre preferințele de conținut între grupurile socio-economice. Ca parte a preocupării sale generale de reducere a excluziunii sociale, asistența socială trebuie să se asigure că disponibilitatea largă a oportunităților de informare de pe internet este accesibilă și celor din categorii vulnerabile. (Steyaert & Gould, 2009).

REFERINȚE

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. PREDARE, FORMARE ȘI ÎNVĂȚARE

3. PREDARE, FORMARE ȘI ÎNVĂȚARE

3.1. Predare și formare

Utilizarea tehnologiilor digitale în procesul de predare și învățare este o temă care este discutată de câțiva ani în literatura de specialitate privind Tehnologia Educației - mai întâi odată cu introducerea computerului personal, apoi a Internetului în anii 1990 și, în final, cu accesul la dispozitivele mobile și platformele de social media în anii 2000 (Pedro, de Oliveira Barbosa și das Neves Santos, 2018). În acțiunile de formare și predare incluzive, există studenți cu abilități și nevoi diferite, iar mulți profesori folosesc din ce în ce mai mult o abordare în conformitate cu cadrul de proiectare universală pentru învățare (Universal Design for learning framework). Provocarea este de a utiliza tehnologia pentru a îmbunătăți și transforma învățarea cu scopul de a satisface nevoile cursanțiloe (Hitchcock, 2018).

Pe lângă această tendință, apare o provocare în plus: cum să păstrăm utilizarea adecvată atât a „lumii fizice, cât și a celei virtuale", pentru a crea o lume semnificativă, responsabilă, eficientă și sigură, în special în contextul pandemiei. Siguranța utilizării tehnologiilor include o serie de factori, precum adaptarea tipului de dispozitive la profilul cursanților, modul în care sunt utilizate și scopul acestora (creativitate, analiza datelor etc.) sau protecția datelor cu caracter personal. În plus, formatorii trebuie să țină cont de etapele de dezvoltare și de modul în care acestea pot afecta alegerea dispozitivelor sau a tehnologiilor digitale (Virginia Department of Education, 2021).

Practica asistenței sociale, precum și predarea și formarea de noi profesioniști, se confruntă cu aceleași probleme ca multe alte domenii, în ceea ce privește modul de adaptare la noul context al mediilor digitale. Exemplele din Statele Unite ne oferă informații despre cum să stabilim standarde pentru o practică comună referitoare la utilizarea tehnologiei în asistența socială - Standardele NASW și Asociația Comisiilor de Asistență Socială (Association of Social Work Boards - ASWB) pentru tehnologie și practică în asistență socială. Unul dintre aceste standarde se referă tocmai la „educația în asistență socială (Knight, 2017).

În educația în asistență socială, accentul se pune pe faptul că studenții sunt conștienți de o nouă abordare a unui domeniu consacrat de muncă, de potențialul și de oportunitățile acestuia și de cum le pot folosi în mod eficient, dar și toate celelalte „dezavantaje" ale asistenței sociale: etica, analfabetismul digital, limitările privind mobilizarea și implicarea comunităților, etc. (Hitchcock, 2018). De exemplu, rețelele sociale pot fi un „câmp minat periculos", deoarece este adesea un spațiu gratuit și se bazează prea mult pe cunoștințele fiecărei persoane. Pentru cursanții din asistența socială, este obligatoriu ca aceștia să recunoască importanța limitelor și a granițelor, deoarece acest lucru poate pune în

pericol relația de încredere pe care caută să o dezvolte cu utilizatorii lor finali (end-users) (Knight, 2017).

Pe lângă această abordare, se va acorda o atenție deosebită modului în care strategiile de formare digitală pot fi aplicate cursanților în asistență socială, ceea ce înseamnă o reflecție critică din partea formatorilor asupra instrumentelor care funcționează cel mai bine pentru tema pe care o predau. Pentru unele abilități practice necesare profesiei, precum un interviu în persoană sau crearea empatiei cu un client, învățarea față-în-față pare a fi mai utilă, în timp ce pentru unele subiecte legate de teorie, politici sau advocacy, învățarea online poate fi mai potrivită. Principiul va fi întotdeauna păstrarea ideii de asistenți sociali ca „gardieni ai conexiunilor sociale" (Knight, 2017).

Având în vedere o „abordare hibridă" a formării în asistență socială, unele metode specifice par a fi relevante în zilele noastre: învățare pe mobil (*mobile learning*); învăţare bazată pe simulare *(simulation-based learning*); învățare prin experiență (*experiential learning*) și gamificare (*gamification*).

Introducerea tehnologiilor digitale a dus la apariția învățării pe mobil (m-learning), care poate fi definită ca utilizarea tehnologiilor interactive pe dispozitive mobile în procesul de învățare (unii autori se referă la aceasta ca o „evoluție naturală a e-learningului"). Această metodă a fost foarte cercetată, deși nu în domenii sau medii specifice de învățare, nici în legătură cu utilizarea ei de către profesori și formatori, ci mai mult în legătură cu percepțiile și motivațiile cursanților (prezentând în general rezultate pozitive). O constatare relevantă este că m-learning-ul este rar folosit în contexte formale de învățare, fiind mai frecventă în medii informale: rezultatele studiilor nu sunt consistente în determinarea unui rezultat liniar bun, deși studiile s-au concentrat în principal pe utilizarea dispozitivelor mobile în activitățile de clasă. Cu toate acestea, a relevat faptul că „fiind mereu conectați la dispozitivele lor mobile le-a permis studenților să acceseze informațiile despre curs, oferindu-le totodată posibilitatea de a interacționa cu conținutul. Astfel, această metodă poate contribui la distrugerea barierei existente între învățare și viața reală" (Pedro, de Oliveira Barbosa și das Neves Santos, 2018).

Utilizarea învățării bazate pe simulare (simulation-based learning) oferă cursanților o oportunitate de a-și exersa abilitățile într-un mediu sigur, fiind recunoscută drept un instrument important înainte de a plasa cursanții/noii profesioniști în contexte din viața reală (Craig et al, 2017). Această metodă combină transmiterea cunoștințelor, observarea și este o „buclă" de feedback între a face și a îmbunătăți și coaching (în unele situații, îndrumarea cursanților poate fi făcută de către alți cursanți mai în vârstă). Dezvoltarea rapidă a tehnologiei oferă oportunitatea de a introduce „simulări bazate pe tehnologie" și „clienți virtuali", pentru „o experiență de învățare imersivă" (Smith et al, 2021). Aceasta din urmă este o experiență de învățare care permite „interacțiuni complexe" și „un sentiment de prezență", facilitând în același timp încurajarea cursanților și interactivitatea crescută. În această metodă, cadrul de evaluare trebuie ajustat și adaptat (De Freitas et al, 2009).

Învățarea prin experiență s-a dovedit a fi o resursă TIC utilă, care se traduce în activități și experiențe practice ce permit oamenilor să reflecteze asupra practicilor lor. De asemenea,

acest tip de resursă ajuta studenții la asistență socială / cursanții adulți atunci când nu este posibilă integrarea TIC în programa de asistență socială, deoarece este văzută ca o oportunitate de a înțelege relația dintre conținutul teoretic și practica profesională. Învățarea experiențială este o resursă excelentă pentru a promova dezvoltarea cunoștințelor și a abilităților cheie între studenți/ cursanți adulți. Totuși, este important să fie aplicata într-un mod adecvat, ceea ce înseamnă că este fundamental ca teoria sa se conecteze cu experiența de învățare livrată (McInroy, 2021).

Similar instrumentelor descrise anterior, credem că este important să menționăm o altă resursă: **gamification**. Gamificarea este o metodă prin care utilizarea jocurilor promovează gândirea critică, motivația și procesul de învățare. Când este utilizat în grupuri (de exemplu, grupuri de 3-5 persoane), crește, de asemenea, dezvoltarea abilităților soft (de exemplu, mediere, managementul timpului etc.). Când ne gândim să includem gamification în procesul de învățare, putem presupune că o folosim în măsurătorile de conținut și/sau organizaționale. În acest prim caz, trainerul utilizează conceptul de joc pentru a introduce o temă sau a da lămuriri teoretice; în cel de-al doilea caz, jocurile sunt folosite pentru a fi mai accesibile elevilor/cursanților adulți și pentru îndeplinirea sarcinilor sau elaborarea de rapoarte. Studiile axate pe impactul gamificării asupra experienței de

învățare au arătat că studenții/ cursanții adulți pot crește asimilarea informațiilor cu 40%, în comparație cu metodele mai tradiționale (Pokulyta & Kolotylo, 2021).

Provocarea este acum pe modul de adaptare și personalizare a acestor metode generale de predare și formare

3.2. Îndrumare

Educația, în general, trebuie să adapteze experiența de învățare a formatorilor la contextul vieții reale, iar aceasta nu este o excepție pentru TIC, deoarece devine din ce în ce mai obișnuit să se utilizeze tehnologia pentru implementarea activităților de predare și formare online. Odată cu acest tip de adaptare, au apărut mai multe beneficii în relația dintre cursanți și în cea dintre cursanți și formatori, printr-o mai bună conexiune și înțelegere între aceștia. Mai mult, cursanții învață unii de la alții și obțin sprijin direct și rapid sau feedback de la profesori și formatori. În consecință, și după cum arată studiile pe această temă, nivelul de succes în învățare are un impact pozitiv datorită utilizării TIC (Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, & Kiramba, 2020).

În cazul cursanților la asistență socială, încă mai este de munca în legătură cu TIC. De aceea, Academia Americană de Asistență Socială și Bunăstare Socială (American Academy of Social Work & Social Welfare - AASWSW) a consolidat importanța includerii tehnologiilor în educația și performanța asistenței sociale, depunând eforturi pentru a crește gradul de conștientizare și pentru a influența intenția cursanților și profesioniștilor de a utiliza tehnologiile în practica profesională (McInroy, 2021). În acest sens, se constată că mulți studenți nu sunt conștienți de beneficiile utilizării tehnologiilor și a resurselor online. În acest fel, este crucial să se schimbe modul în care tehnologia este percepută de către viitorii asistenți sociali. Un studiu realizat de Goldingay și Boddy (2017) a arătat că, atunci când studenții sunt ghidați în interacțiunile lor online, își măresc capacitatea de a fi implicați și de a interacționa în mediile online. Astfel, formatorii în asistență socială trebuie să perceapă modul în care orientarea privind TIC le poate afecta modul de predare și formare).

3.3. Învățare colaborativă

Dezvoltarea unui sistem educațional care să includă tehnologii a permis îmbunătățirea modului de livrare conținutului și a relației dintre toate părțile implicate în procesul educațional, deoarece acesta poate fi afișat prin diferite metode (de exemplu, sesiuni sincrone, webinarii, platforme online pentru sisteme educaționale, cum ar fi Moodle). În sistemele VET (Vocational Education and Training), cursurile online permit combinarea abordărilor eficiente de tip "bottom-up", precum și implicarea profesorilor, formatorilor și cursanților (Pokulyta, & Kolotylo, 2021; Comisia Europeană, 2020).

Este important să acordăm o atenție deosebită multiplicării acestor metode, deoarece dispozitivele și platformele online sunt o țintă în continuă schimbare și actualizare. În acest fel, activitățile de învățare și predare ar trebui să includă conștientizarea tehnologiilor – cele care există deja și cele care sunt în curs de dezvoltare – care pot avea un impact asupra performanței cursanților (în acest caz, asistenții sociali) în viitor. Acest lucru înseamnă că este esențial să se promoveze implicarea cursanților in asistența socială în utilizarea TIC. Astfel, organizațiile din sectorul social vor fi constant la curent cu tehnologiile care pot contribui la o practică eficientă de asistență socială (McInroy, 2021).

Aceste constatări sunt în concordanță cu Joint Research Centre, care consideră că este imperativ să fii actualizat continuu în ceea ce privește TIC pentru a „regândi învățarea, pentru a inova educația și formarea și pentru a aborda noile cerințe de competențe (de exemplu, competența digitală) cu scopul de a genera o creștere a competențelor, locuri de muncă și incluziune socială" (EU Science Hub, nd). De asemenea, un studiu realizat de Kumi-Yeboah, Kim, Sallar și Kiramba (2020) a concluzionat că tehnologia are un impact pozitiv asupra feedback-ului oferit între cursanți și, în consecință, asupra interacțiunii sociale a acestora cu privire la experiența de învățare.

Tehnologia informației are, de asemenea, un impact pozitiv asupra experienței de învățare și, în special, asupra performanței asistenților sociali, deoarece este o resursă cheie pentru persoanele cu nevoi speciale, care pot fi excluse de la oportunitățile educaționale și/sau sociale și pot beneficia de dispozitivele TIC și de resursele online pentru a li se facilita integrarea în comunitate. Acest lucru se aplică și acelor persoane care ar putea beneficia de servicii educaționale și sociale dacă ar fi furnizate în formate online, deoarece amplasarea lor geografică, situația financiară sau fizică ar îngreuna mutarea dintr-un loc în altul. De exemplu, în cazul persoanelor cu dizabilități, acestea ar putea beneficia de servicii de sprijin de teleasistență în confortul casei lor, fără a fi nevoie să se deplaseze la un birou/organizație – astfel se elimină și toate implicațiile logistice ale călătoriei (Hamburg & Bucksch, 2017; Reamer, 2020).

Este important de subliniat faptul că rezultatele studiului Reamer (2020) arată că asistenții sociali sunt mai conștienți de beneficiile TIC și sunt de acord cu implementarea serviciilor online care urmează să fie furnizate clienților lor. În ceea ce privește instrumentele care sunt utilizate de obicei de asistenții sociali în rolul lor profesional, Hung, Lee și Cheung

(2021) au constatat că profesioniștii preferă canalele social media și video-conferințele prin intermediul platformelor online.

Deși tehnologiile au impact pozitiv asupra tuturor persoanelor implicate (studenți, educatori, profesioniști, clienți), este important să fim conștienți de faptul că resursele online nu pot include anumite atribute cheie, precum limbajul corpului și comunicarea nonverbală. Pentru a depăși eventualele adversități care pot apărea, facilitatorii (în acest caz, formatori sau chiar asistenți sociali) ar trebui să stabilească reguli de grup care să promoveze participarea și comunicarea tuturor elementelor într-un mod eficient. De exemplu, participanții la o sesiune de grup (o experiență de învățare sau o întâlnire cu clienții) își pot ține camerele web pornite pe toată durata sesiunii, ceea ce le permite să vadă celelalte persoane ale grupului și să faciliteze discuții și interacțiuni utile. De asemenea, Zoom, Google Meets și alte platforme online sunt instrumente cheie atunci când se livrează sesiuni online, deoarece permit o interacțiune mai mare între participanți (de exemplu, este posibil să se creeze săli pentru a împărți participanții în mai multe grupuri, după cum este necesar; participanții pot edita, desena sau scrie în documente; etc) (Hung, Lee și Cheung, 2021).

Experiențele de predare și învățare în zona socială sunt o chestiune provocatoare, deoarece există întotdeauna actualizări, atât în tehnologie, cât și în pedagogie. De aceea, este important să fii la curent cu abordări noi și inovatoare legate de utilizarea tehnologiei (Hitchcock et al, 2018).

Introducerea dispozitivelor și platformelor TIC în domeniile educaționale a schimbat modul în care părțile implicate (studenți, profesioniști, formatori) văd modul în care sunt livrate procesele de învățare și necesitatea dezvoltării și creșterii competențelor TIC. După cum menționează OECD: „este dificil să ne imaginăm strategii de inovare în educație fără un accent puternic pe dezvoltarea abilităților digitale în rândul studenților și studenților” (Syauqi, Munadi și Triyono, 2020).

Resursele TIC s-au transformat într-o oportunitate mai mare de a oferi instruire și supraveghere pentru asistenții sociali și a devenit obișnuit să existe cursuri și formare online ca parte a educației în asistența socială. După cum s-a menționat anterior, platformele online, precum Zoom, permit facilitatorilor să planifice activități de grup în timpul sesiunilor sincrone și au permis profesioniștilor să-și îmbunătățească abilitățile hard, dar și soft, deoarece trebuie să fie pregătiți să promoveze implicarea tuturor participanților. De asemenea, formatorii ar trebui să ia în considerare faptul că trebuie să includă toți cursanții și să asigure diversitatea în aspectele tehnologice ale experienței de învățare (NASW, 2017; Hitchcock et al, 2018).

În ceea ce privește utilizarea resurselor tehnologice în practica profesională a asistenței sociale, este important ca profesioniștii să ia în calcul câteva aspecte: așteptări, comunicarea clară cu persoana/grupul, să fie permanent actualizați cu privire la metodologiile inovatoare (învățarea activă) și să fie conștienți de relația dintre obiectivele

sesiunii și activitățile care vor fi livrate, care pot avea o legătură eficientă cu scopul intervenției (Hitchcock et al, 2018).

3.4. Învățare autoreglată

Experiențele de predare și învățare în zona socială sunt o chestiune provocatoare, deoarece există întotdeauna actualizări, atât în tehnologie, cât și în pedagogie. De aceea, este important să fii la curent cu abordări noi și inovatoare legate de utilizarea tehnologiei (Hitchcock et al, 2018).

Introducerea dispozitivelor și platformelor TIC în domeniile educaționale a schimbat modul în care părțile implicate (studenți, profesioniști, formatori) văd modul în care sunt livrate procesele de învățare și necesitatea dezvoltării și creșterii competențelor TIC. După cum menționează OECD: „este dificil să ne imaginăm strategii de inovare în educație fără un accent puternic pe dezvoltarea abilităților digitale în rândul studenților și studenților" (Syauqi, Munadi și Triyono, 2020).

Resursele TIC s-au transformat într-o oportunitate mai mare de a oferi instruire și supraveghere pentru asistenții sociali și a devenit obișnuit să existe cursuri și formare online ca parte a educației în asistența socială. După cum s-a menționat anterior, platformele online, precum Zoom, permit facilitatorilor să planifice activități de grup în timpul sesiunilor sincrone și au permis profesioniștilor să-și îmbunătățească abilitățile hard, dar și soft, deoarece trebuie să fie pregătiți să promoveze implicarea tuturor participanților. De asemenea, formatorii ar trebui să ia în considerare faptul că trebuie să includă toți cursanții și să asigure diversitatea în aspectele tehnologice ale experienței de învățare (NASW, 2017; Hitchcock et al, 2018).

În ceea ce privește utilizarea resurselor tehnologice în practica profesională a asistenței sociale, este important ca profesioniștii să ia în calcul câteva aspecte: așteptări, comunicarea clară cu persoana/grupul, să fie permanent actualizați cu privire la metodologiile inovatoare (învățarea activă) și să fie conștienți de relația dintre obiectivele sesiunii și activitățile care vor fi livrate, care pot avea o legătură eficientă cu scopul intervenției (Hitchcock et al, 2018).

REFERINȚE

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

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

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

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

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

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

Knight, S. A. (2017). New technology Standards Guide Social Work Practice and Education. Social Work Today, 17(4), 10. Disponibil online la: 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. Disponibil online la: 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. RESURSE DIGITALE

4. 4. RESURSE DIGITALE

4.1. 4.1. Selectarea resurselor digitale

Identificarea, evaluarea și selectarea resurselor digitale adecvate pentru a fi utilizate în contextul predării asistenței sociale

În urma pandemiei Covid-19, s-au ridicat mai multe întrebări privind obținerea de informații pentru utilizarea viitoare a progreselor tehnologice pentru conexiunile sociale. Grupurile vulnerabile au fost expuse în special, simțindu-se excluse, deconectate social și confruntându-se cu o scădere a calității vieții în timpul pandemiei.

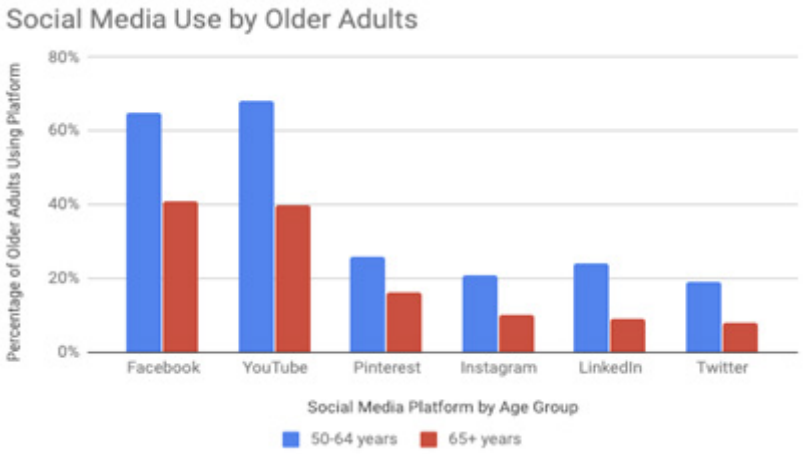
În ultimul deceniu, ne-am uitat la modul în care rețelele de socializare pot îmbunătăți viața socială a persoanelor vârstnice și a persoanelor cu dizabilități și la modul in care pot reduce sentimentul lor de izolare socială. Acest lucru este important, în special pentru vârstnicii și persoanele cu dizabilități care trăiesc singure și care suferă de constrângeri de mobilitate, limitându-le capacitatea de socializare. Pentru persoanele în vârstă și cu dizabilități care pot fi mai puțin mobile, Facebook și rețelele sociale similare ar putea juca un rol esențial în reducerea izolării, făcându-le să se simtă parte dintr-o comunitate mare sau să mențină un rol important în viața lor de familie, păstrând contactul cu persoanele apropiate[1].

Un studiu din 2016 constată că utilizarea tehnologiei sociale în rândul vârstnicilor este legată de o mai bună autoevaluare a stării de sănătate și de mai puține boli cronice și depresie. Tehnologia socială include emailul; rețele sociale precum Facebook și Twitter; apeluri video sau telefonice, cum ar fi Skype; chat online sau mesagerie instant; și smartphone-uri. Peste 70% dintre respondenți au raportat că sunt deschiși să învețe noi tehnologii. În plus, 95,6% dintre vârstnici au declarat că sunt cel puțin “oarecum mulțumiți” de tehnologiile pe care le-au folosit pentru comunicare. Aceste rezultate arată că persoanele vârstnice sunt în mare măsură dornice să învețe și să-și dezvolte noi abilități tehnologice.

Studiul a mai constatat că utilizarea tehnologiei sociale a prezis niveluri mai scăzute de singurătate, ceea ce, la rândul său, a prezis o sănătate mintală și fizică mai bună și, în general, respondenții au fost mai mulțumiți de viața lor[2, 3].

În 2018, un alt studiu a constat că Facebook și YouTube sunt cele mai importante platforme utilizate de vârstnici cu o marjă largă. Celelalte patru platforme importante sunt aproape egale ca popularitate. Acesta a fost și rezultatul unei cercetări Pew din 2017,

care a descoperit că Facebook este cea mai populară rețea socială în rândul persoanelor în vârstă[4].



Atunci când vă gândiți la beneficiile rețelelor sociale, vă puteți imagina imediat elementul pozitiv de a rămâne conectat și de a menține relații cu alți oameni. Îmbătrânirea activă (successful aging) este în mod clar asociată cu niveluri ridicate de sănătate fizică și cognitivă și de implicare socială. Dar cum îi putem ajuta pe cei care suferă de deficiențe de auz, motorii, de vedere și cognitive? Cum îi putem învăța pe asistenții sociali să aleagă cea mai potrivită platformă dintr-o gamă largă, ținând cont de posibilele limitări individuale ale utilizatorului final?

Pentru a evidenția posibilitățile de utilizare a diferitelor platforme și instrumente, este necesar să examinăm și să evaluăm ce platforme se potrivesc diferitelor limitări și să studiem îndeaproape cele mai bune sfaturi pentru a ajuta persoanele în vârstă sau cu dizabilități să pătrundă în mediul digital.

O analiză a literaturii a concluzionat că vârstnicii ar putea accepta tehnologia dacă ar avea o mai bună înțelegere a modului în care le-ar putea influența viața de zi cu zi și dacă ar fi conștienți de beneficiile tehnologiei accesibile pentru seniori. Așadar, pasul numărul unu este: Descoperiți și împărtășiți noile oportunități și explicați valoarea conectării digitale cu persoane apropiate într-un apel pe Zoom sau Teams sau arătați-le fotografii cu nepoții lor pe Facebook. Dincolo de conexiunile sociale, tehnologia de astăzi are multe aplicații practice, de exemplu, programări online la doctor sau comandarea de alimente pentru livrare la domiciliu.

Luați în considerare obiectivele de învățare specifice, contextul, abordarea pedagogică și grupul de cursanți

Noile tehnologii pot fi uneori copleșitoare și este important să ne amintim că unele persoane în vârstă sau cu dizabilități nu au folosit niciodată computerele personale în timpul lucrului. Un studiu Pew a constatat că cea mai bună modalitate de a aborda tehnologia în cadrul acestui grup este răbdarea și repetarea ghidată. Studiul a constatat

că 77% dintre vârstnici au avut nevoie de asistență pentru a învăța cum să folosească noile tehnologii [5].

Așadar, cel mai bun mod de a aborda beneficiile tehnologiei este să le prezinți. Arătați-le pașii simpli pentru a putea vizualiza fotografii cu nepoții lor pe telefon sau tablete. Timpul și răbdarea sunt esențiale. Demonstrați-le cât de ușor este să vorbești cu un prieten sau o rudă pe care nu au vazut-o de ani de zile prin Facetime sau Teams. Ajutați-i să trimită un mesaj text sau un email și vedeți cum fețele lor se luminează atunci când primesc un răspuns în câteva secunde sau minute.

Asistenții sociali sunt angajați de primă linie pentru a îndeplini această sarcină. Primul pas este de a localiza starea echipamentului digital, dacă este accesibil. Utilizatorul final are un PC, o tabletă, un smartphone sau are nevoie de ajutor pentru a cumpăra unul? Pot fi instruiți în grupuri locale mici sau limitările lor fizice sau restricțiile de distanță socială le împiedică participarea fizică și necesită lecții individuale acasă?

4.2. Gestionarea, protejarea și partajarea resurselor digitale

Organizarea materialelor digitale și punerea la dispoziția cursanților

Fiind conștienți de posibilele limitări fizice ale persoanelor în vârstă sau cu dizabilități, asistenții sociali trebuie să fie capabili să învețe utilizatorii finali care se confruntă cu deficiențe de auz, de exemplu, și să le arate cum se vizualizează videoclipurile în locul materialelor scrise și viceversa cu utilizatorii finali cu deficiențe de vedere. O modalitate de a face utilizatorul final să înțeleagă noua lume digitală ar putea fi producerea unui dicționar cu explicații ale diferitelor „cuvinte noi” (argou digital). Dicționarul ar putea fi oral și ar trebui să includă mai multe website-uri, cum ar fi Skype, Teams, WhatsApp etc.

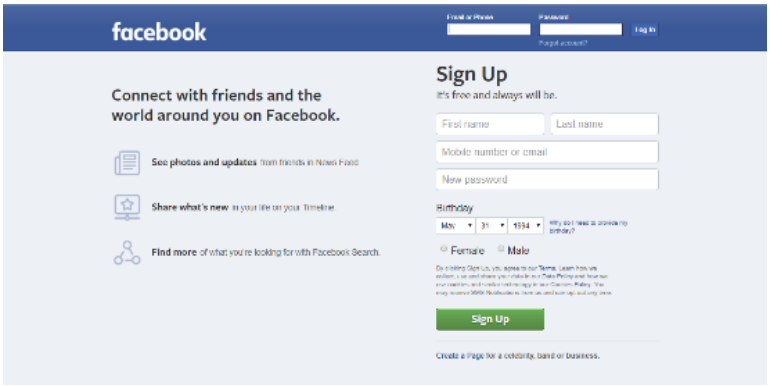
Exemplu:

¿Ce este Kindle? Creat în 2007, Amazon Kindle reprezintă o serie de dispozitive electronice pentru citit (e-readers) concepute și comercializate de Amazon. Dispozitivele Amazon Kindle permit utilizatorilor să răsfoiască, să cumpere, să descarce și să citească cărți electronice, ziare, reviste și alte medii digitale prin intermediul rețelei wireless către magazinul Kindle.

Ce este Facebook? Inventat în 2004, Facebook este o rețea socială gratuită populară, care permite utilizatorilor înregistrați să-si creeze profiluri, să încarce fotografii, videoclipuri, să

trimită mesaje și să păstreze legătura cu prietenii, familia și colegii. Site-ul este disponibil în 2020 în 111 limbi diferite.

Înainte chiar de a începe să utilizați tehnologia digitală și să accesați rețelele sociale, potențialul obstacol al unui cont de utilizator trebuie rezolvat. Unele dintre cele mai populare platforme de comunicare astăzi sunt accesibile doar cu un cont de utilizator, care adesea necesită și un cont de e-mail. Astfel, este esențial ca utilizatorul final să primească ajutor pentru a se înregistra / crea contul. Există diverse website-uri pentru seniori care explică procesul de înscriere pas cu pas6. Făcând rețelele sociale disponibile vârstnicilor sau persoanelor cu dizabilități, asistentul social ar trebui să acorde o atenție deosebită în acest proces, deoarece obstacolele în înregistrarea și accesarea rețelelor sociale pot reprezenta o barieră semnificativă de învățare, dacă nu sunt rezolvat.



[Cum sa folosesti Teams si sa iti creezi un cont]

Protejarea conținutului digital sensibil

Utilizarea internetului este în schimbare, iar un număr tot mai mare de persoane în vârstă sau cu dizabilități doresc să fie conectate pentru a ține pasul cu prietenii și familia. Deși acest lucru este excelent pentru reducerea izolării sociale, înseamnă, de asemenea, că aceștia trebuie să fie educați în ceea ce privește utilizarea în siguranță a internetului și a rețelelor sociale.

Siguranța pe internet pentru utilizatorii fără experiență este aproape la fel cu siguranța pe internet pentru oricine altcineva cu mai multă experiență. Utilizatorii trebuie să învețe cum să gestioneze amenințările precum phishingul și programele malware/ransomware. Totodată, trebuie să învețe cum să folosească în siguranță internetul și rețelele sociale, păstrându-și software-ul actualizat cu un program antivirus.

Siguranța online începe cu educația. Vârstnicii, persoanele cu dizabilități și utilizatorii fără experiență se confruntă cu aceleași atacuri de malware și phishing ca toți ceilalți, dar pot fi mai vulnerabili pur și simplu pentru că au mai puțină experiență în navigarea pe diferite platforme de pe internet. Prin urmare, sunt mai puțin familiarizați cu evitarea sau respingerea ferestrelor pop-up suspecte și link-uri primite pe email.

Este extrem de important ca asistenții sociali să le explice că nu tot ce este online poate fi de încredere și că utilizatorii finali nu ar trebui să ofere niciodată informații personale online către persoane necunoscute, cum ar fi numerele de card de credit. De asemenea, nu trebuie să deschidă link-uri suspecte sau să descarce fișiere sau programe suspecte[7].

Înțelegerea utilizării resurselor educaționale deschise (OER)

S-a demonstrat că OER sprijină procesul de învățare în timp ce înlătură barierele de accesibilitate[8]. Acest lucru răspunde atât nevoilor asistenților sociali, cât și ale utilizatorilor finali, pentru a preda, dar și pentru a învăța beneficiile mediului online pentru a minimiza izolarea socială.

Hewlewtt.org definește OER ca:

„Resursele educaționale deschise sunt materiale de predare, de învățare și de cercetare în orice mediu – digital sau de altă natură – care se află în domeniul public sau care au fost eliberate sub o licență deschisă care permite accesul, utilizarea, adaptarea și redistribuirea fără costuri de către alții, fără restricții limitate”[9]..

Unul dintre principalele beneficii ale utilizării OER este capacitatea asistentului social de a personaliza materialul de curs sau de a crea cel mai potrivit pachet de curs în loc să fie legat de modele de curs universale. Adaptarea presupune că materialul de curs se adresează direct nevoilor și cerințelor utilizatorului final. Astfel, experiența utilizatorului devine mult mai relevantă[10].

REFERINȚE:

[1] Penn State. "Posting, commenting and customizing on Facebook help involve, empower older adults." ScienceDaily. ScienceDaily, 1 May 2018. Disponibil online la: https://www.sciencedaily.com/releases/2018/05/180501130814.htm. Accesat în 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. Disponibil online la: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5312603/. Accesat în 2021.

[3] Michigan State University. "What digital divide? Seniors embrace social technology." ScienceDaily. ScienceDaily, 25 August 2016. Disponibil online la: https://www.sciencedaily.com/releases/2016/08/160825101115.htm. Accesat în 2021.

[4] Pew Research Center. "Social Media Update 2016" by Shannon Greenwood, Andrew Perrin and Maeve Duggan. Disponibil online la: https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/11/social-media-update-2016/. Accesat în 2021.

[5] Pew Research Center. Disponibil online la: https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/. Accesat în 2021.

[6] Senior Tech Club. "Technology use among seniors" by Monica Anderson and Andrew Perrin. Disponibil online la: https://www.seniortechclub.com/tech-recipe/social-media-for-seniors/. Accesat în 2021.

[7] SafeWise. "How Can I Keep Grandma and Grandpa Safe Online?" by Celeste Tholen. Disponibil online la: https://www.safewise.com/faq/senior-safety/senior-internet-protection/. Accesat în 2021.

[8] The Pennsylvania State University. "Benefits of Using OER". Disponibil online la: https://oer.psu.edu/benefits-of-using-oer/. Accesat în 2021.

[9] William and Flora Hewlett Foundation. "Open Education".Disponibil online la: https://hewlett.org/strategy/open-educational-resources/. Accesat în 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

5. COMUNICAREA ÎN MEDIUL ONLINE

5. COMUNICAREA ÎN MEDIUL ONLINE

5.1. Conexiuni sociale în mediul online

Forme digitale de comunicare în absența conexiunilor sociale fizice

Pandemia COVID-19 a jucat un rol major în redefinirea interacțiunilor sociale, determinându-ne să apelăm la noi forme de comunicare sau să le explorăm în continuare pe cele deja existente pentru a minimiza distanța fizică. În acest context, profesioniștii din domeniul social s-au numărat printre cei care au făcut eforturi în plus pentru a ajunge la beneficiari, pentru a menține relații de încredere în absența prezenței fizice. Cercetările au arătat că tehnologia digitală și rețelele sociale au contribuit la menținerea conexiunilor sociale în timpul pandemiei între îngrijitori și beneficiari, contribuind la crearea sentimentului de afiliere și apartenență. (Pandey et al., 2021).

Rețelele sociale au jucat un rol major în timpul pandemiei, în special în primele luni, acționând atât ca un instrument de reziliență și conectare, cât și ca un mijloc de a răspândi știri care induc panică sau anxietate (Pandey et al., 2021). Incertitudinea poate fi accentuată de fluxul de informații excesive și contradictorii despre COVID-19. Prin urmare, trebuie să distingem între informațiile utile și cele dăunătoare. În ceea ce privește asistența socială, tehnologia facilitează continuarea relațiilor client-beneficiar, acționând ca o punte de comunicare.

Platformele de videoconferințe pot atenua distanța fizică într-o proporție mai mare în comparație cu mesageria text sau email. Comunicarea sincronă și interacțiunea față în față, deși virtuală, contribuie la crearea unei conexiuni mai puternice între asistenții sociali și clienți, simulând contextul obișnuit de intervenție. Cu toate acestea, ar trebui să se acorde mai multă atenție elementelor non-verbale care pot fi mai puțin vizibile în timpul unei interacțiuni online.

Rețelele sociale, cum ar fi Facebook, Instagram sau WhatsApp continuă să faciliteze comunicarea, atât sincronă, cât și asincronă, deoarece nu numai conversațiile directe, ci și partajarea conținutului vizual și/sau scris pot ajuta la reducerea sentimentului de izolare și singurătate (Neves, 2017). Mai mult, o analiză calitativă a arătat că „sprijinul perceput oferit de progresul tehnologic a funcționat ca o componentă mentală în recuperarea pacienților” (care au avut COVID-19) (Pandey et al., 2021).

5.2. Platforme de comunicare și rețele sociale disponibile: argumente pro și contra

Prezentarea platformelor de comunicare și a rețelelor sociale disponibile

Această secțiune va oferi informații despre cele mai potrivite platforme de comunicare pentru asistența socială digitală, de la platforme de videoconferințe, platforme de colaborare până la social media. Înțelegând atât avantajele cât și dezavantajele fiecărei platforme, în calitate de profesioniști din domeniul social, puteți decide în mod corespunzător care este cel mai bun instrument de utilizat în munca voastră.

Videoconferințe

Toate platformele de videoconferință enumerate mai jos sunt similare din punct de vedere al caracteristicilor și al planului de prețuri. Prin urmare, această secțiune include cele mai relevante aspecte pentru fiecare platformă, fie că este un aspect pro sau contra. Nu am considerat necesar să includem o listă detaliată a funcțiilor pentru platforme, deoarece mai multe informații pot fi găsite, accesând referințele furnizate.

Zoom[1]

Zoom este printre cele mai ușor de utilizat platforme, oferind o mulțime de funcții utile chiar și în versiunea gratuită. Pentru opțiuni mai avansate, recomandăm să faceți upgrade la un abonament cu plată (Pro/Business/Enterprise). Zoom necesită crearea unui cont pentru a utiliza platforma, însă pașii sunt ușor de urmat și nu sunt necesare multe detalii. Un dezavantaj minor ar fi necesitatea de a descărca aplicația, indiferent de dispozitiv – desktop, tabletă sau smartphone. Mai jos găsiți câteva dintre caracteristicile incluse în versiunea gratuită care, deși oferă o durată limitată pentru o întâlnire de grup (maximum 40 de minute), este totuși suficient de potrivită pentru asistența socială digitală.

PRO	CONTRA
Interfață prietenoasă cu utilizatorul Proces ușor de înregistrare Găzduiește până la 100 de participanți Întâlniri de grup nelimitate de până la 40 de minute Întâlniri unu-la-unu nelimitate, fără limită de timp Chat privat și de grup Partajarea ecranului de pe desktop-uri, tablete sau dispozitive mobile Tablă Video si voce HD Opțiunea de înregistrare a întâlnirilor Posibilitatea de a participa la o întâlnire prin telefon Întâlniri instantanee sau programate Suport online Număr nelimitat de întâlniri pe lună	Necesită descărcarea aplicației pe orice dispozitiv (nu poate fi folosită în browser) Necesită crearea unui cont Durată limitată a unei întâlniri de grup pentru planul gratuit

Microsoft Teams

Microsoft Teams integrează aplicații Office (de exemplu, Word, PowerPoint), facilitând accesul utilizatorilor la diferite documente. Versiunea gratuită include o mulțime de funcții, de exemplu lansarea conferințelor video direct din chat. Prin urmare, după ce asistentul social și beneficiarul au descărcat aplicația, pot lua contact cu ușurință prin Teams. Alte caracteristici interesante pot fi găsite mai jos, precum și dezavantajele platformei.

PRO	CONTRA
Versiunea web pentru Word, Excel și PowerPoint Stocarea și partajarea fișierelor Până la 300 de utilizatori Asistență telefonică și web 24/7	Calitatea video și audio Conexiune lentă și/sau instabilă pe parcursul întregii întâlniri, așa cum au menționat unii recenzenți Necesită spațiu de stocare considerabil pe desktop și pe dispozitivul mobil

Google Meet[2]

Ca parte a Google Workspace, Google Meet este o alternativă simplă la o platformă de videoconferință, incluzând toate caracteristicile de bază necesare pentru o întâlnire de succes. Puteți accesa platforma pur și simplu conectându-vă la contul de Google cu adresa de Gmail. Nu trebuie descărcată nicio aplicație suplimentară, întâlnirea video poate fi accesată din browser-ul web și, în plus, puteți programa o întâlnire instantanee și puteți partaja link-ul cu participanții. Mai jos puteți găsi avantajele versiunii gratuite, împreună cu câteva dezavantaje care trebuie luate în considerare atunci când utilizați Google Meet.

PRO	CONTRA
Ușor de folosit Durata întâlnirii unu-la-unu: 24h Număr nelimitat de întâlniri Până la 100 de participanți Pot fi invitați participanți externi Subtitrare live Permite partajarea ecranului Aspecte reglabile Aplicații mobile native	Durata întâlnirii de grup: 1 oră (pentru versiunea gratuită) Versiunea gratuită nu are o opțiune de înregistrare Necesită să aveți un cont Gmail pentru a crea o întâlnire Dificultate în trimiterea fișierelor multimedia prin platformă

Cisco Webex[3]

permite întâlniri de până la 50 de minute și până la 100 de participanți în cadrul planului gratuit. Platforma este acceptată pe iPhone, iPad, Android și dispozitive portabile. Este una dintre cele mai sigure platforme de videoconferință, incluzând Transport Layer Security (TLS), acreditări de la terți, criptare, compatibilitate cu firewall, conectare unică și opțiuni de programare sigură. O caracteristică interesantă și diferențială inclusă într-un plan plătit o reprezintă transcrierea înregistrărilor, lucru pe care alte platforme nu îl oferă.

PRO	CONTRA
Durata întâlnirii de până la 50 de minute în versiunea gratuită	Navigare complicată în comparație cu alte platforme de videoconferință
Limită de participanți: până la 100 în versiunea gratuită	Necesită un cont și descărcarea aplicației
Video cu ecran complet cu 4 opțiuni de aspect	Nu este suficient de ușor de utilizat
Partajarea ecranului	Opțiuni de apelare disponibile pentru numere de telefon limitate
Programați întâlniri din calendarul Google, Calendarul Microsoft Outlook sau Microsoft Office Suite 365	Probleme audio
Salvați înregistrările pe computer	Probleme la accesarea aplicației din browser

Skype (Personal)[4]

Skype este printre pionierii video conferințelor cu o interfață ușor de utilizat și funcții ușor de accesat. Este un instrument potrivit pentru un utilizator mediu de TIC, mai ales având în vedere notorietatea și caracteristicile cunoscute. Necesită descărcarea aplicației; cu toate acestea, puteți efectua un apel și prin intermediul browser-ului web. Skype vă permite să vă conectați folosind numărul de telefon, facilitând accesul utilizatorilor prin intermediul platformei.

PRO	CONTRA
Ușor de folosit	Probleme tehnice cu calitatea video
Optimizat pentru dispozitive mobile, desktop, tabletă, browser web	Opțiunea de înregistrare a întâlnirilor nu este intuitivă
Accesibil prin aplicație și browser web	Lipsa opțiunii de sincronizare cu alte calendare
Permite efectuarea unui apel pe mai multe dispozitive (de exemplu, telefoane, tablete și desktop)	
Disponibil pentru Windows, Mac OS X, Linux, iOS, Android	

GoToMeeting

GoToMeeting este o platformă de videoconferință ușor de utilizat, deși nu este la fel de populară precum concurenții săi, este o alternativă bună și de încredere. Versiunea gratuită oferă o întâlnire de 40 de minute, inclusiv caracteristicile de bază, cum ar fi partajarea ecranului și chatul live și opțiunea de a accesa întâlnirea prin browser web.

PRO	CONTRA
Video și audio HD	Nu este optimizat corespunzător pentru dispozitivele mobile
Înregistrări ale întâlnirilor	Prețuri ridicate în comparație cu planurile altor platforme similare
Partajarea ecranului	Necesită o conexiune foarte stabilă la Internet
Potrivit pentru versiunea desktop	Interfață învechită
Asistență clienți 24/7	
Securitate	

Lifesize[5]

Lifesize este similar cu alte platforme de videoconferință, constând în trei planuri de prețuri care variază în funcție de caracteristici. Versiunea gratuită, însă, include câteva caracteristici care ar facilita o întâlnire adecvată între profesioniștii din domeniul social și beneficiari. Cu interfața sa ușor de utilizat și caracteristicile ușor de utilizat, Lifesize este o opțiune care merită luată în considerare.

PRO	CONTRA
Eficient din punct de vedere al costurilor	Limită de durată pentru utilizare individuală (versiunea gratuită) până la 40 de minute
Software foarte securizat	Probleme de operare pe dispozitivele iOS
Experiență ușor de utilizat	Poate fi folosit ca invitat (prin browser web)
Calitate audio-video înaltă	Dificultate la anularea abonamentului

Social Media

Facebook[6]

Cu cei 2,89 miliarde de utilizatori din întreaga lume, Facebook este de departe cea mai populară rețea de socializare. Prin urmare, este un instrument care merită folosit în menținerea legăturilor sociale cu beneficiarii dacă această abordare de comunicare este adecvată pentru ambele părți (îngrijitor și beneficiar). Cu aplicația Messenger încorporată, comunicarea directă este mai ușoară, putând efectua apeluri telefonice sau video prin intermediul aplicației. Funcțiile sunt disponibile pentru desktop și mobil și totul este gratuit. Cu toate acestea, problemele de securitate trebuie menționate atunci când vă referiți la Facebook Messenger, deoarece apelurile nu sunt criptate în mod implicit, cu excepția cazului în care funcția „conversație secretă” este activată.

WhatsApp

Deși este deținut de compania-mamă Meta (înainte Facebook), WhatsApp este o aplicație criptată, ceea ce o face mai potrivită pentru intervențiile de asistență socială prin intermediul rețelelor sociale. Este ușor de utilizat, deoarece necesită doar numărul dvs. de telefon. Cu toate acestea, din motive de securitate, utilizatorii trebuie să se asigure că partajarea locației este dezactivată, mai ales după actualizări. Apelurile WhatsApp ar

trebui să fie efectuate numai prin intermediul unui telefon de serviciu pentru a păstra standardele profesionale.

Instagram

Instagram oferă și o opțiune de chat video, fiind de asemenea deținut de Meta (înainte, Facebook). Este destinat în principal partajării de conținut (imagini și videoclipuri) și este folosit în scop de divertisment. Deși este un loc bun pentru a găsi resurse inspiraționale, Instagram s-ar putea să nu fie cea mai profesionistă platformă pentru a efectua intervenții de asistență socială. Cu toate acestea, dacă după o evaluare a opțiunilor, asistentul social consideră că este adecvat să mențină comunicarea cu beneficiarul pe Instagram, acesta ar trebui să aleagă în consecință.

Other platforms

Signal[7]

Pentru chestiuni de confidențialitate, Signal este una dintre cele mai bune alegeri pentru o platformă de chat video, deoarece apelurile video sunt criptate end-to-end. Signal nu colectează date despre clienți; prin urmare, aceasta o face una dintre cele mai sigure aplicații de mesagerie. În comparație cu alte platforme, Signal nu este la fel de cunoscut ca Facebook sau WhatsApp. Până acum, aplicația permite doar apeluri video unu-la-unu și este disponibilă exclusiv pe dispozitivele mobile.

FaceTime[8]

FaceTime este o aplicație de chat video ușor de utilizat; cu toate acestea, este disponibil numai pe iPhone. Este gratuit, criptat end-to-end. Pe de altă parte, Apple colectează meta datele clienților, inclusiv informații precum cu cine ai comunicat, la ce oră ai sunat etc. La viteză scăzută a internetului, calitatea audio-video este slabă.

Google Duo[9]

Google Duo oferă o experiență de apel video de înaltă calitate pe diverse programe software, de la Windows, Android, MacOS și iOS. Deși are criptare end-to-end, Google folosește meta datele utilizatorului. Prin urmare, acest aspect ar trebui luat în considerare atunci când alegeți platforma de chat video care să fie utilizată în intervențiile de asistență socială.

Google Drive

Google Drive este printre cele mai cunoscute platforme de colaborare, permițând partajarea diferitelor tipuri de documente. Este util în cazul în care există documente care trebuie partajate între asistentul social și beneficiar. Platforma este intuitivă, ușor de utilizat și are un design ușor de utilizat. Un document Google Drive poate fi accesat fără a avea un cont Gmail dacă proprietarul a acordat acces utilizatorilor externi. Accesibil

de pe orice dispozitiv, desktop sau mobil, Google Drive ar putea fi un instrument bonus interesant de adăugat în activitatea socială digitală.

Considerații privind alegerea diferitelor platforme digitale în funcție de caracteristicile grupurilor țintă

În funcție de caracteristicile grupurilor țintă, profesioniștii din domeniul social ar trebui să își adapteze abordarea cu privire la utilizarea tehnologiei digitale în asistența socială. Înainte de a alege cea mai potrivită platformă sau instrument digital pentru a fi utilizat în timpul unei întâlniri, trebuie efectuată o analiză a grupului țintă. Asistentul social ar trebui să ia în considerare următoarele:

- **Vârsta grupului țintă.** Pentru tineri, procesul de adoptare a noii tehnologii digitale ar putea fi mai ușor, deoarece se angajează deja în activități online, în comparație cu un grup țintă mai în vârstă. De exemplu, 50% dintre persoanele cu vârsta cuprinsă între 18-34 de ani folosesc internetul, comparativ cu 31% dintre persoanele cu vârsta cuprinsă între 45 și peste 65 de ani (conform statisticilor din 2019)[10].
- **Gradul de adecvare a intervențiilor online în raport cu situațiile grupurilor țintă.** Deși în perioada pandemiei de COVID-19 societatea a reușit să adapteze digital aproape fiecare aspect, din cauza situației clientului, poate că o relație profesională digitală nu s-a putut forma. Reticența față de instrumentele online, sănătatea mintală sau problemele cognitive ar putea fi factori care ar putea îngreuna alegerea asistentului social în ceea ce privește mediul de comunicare.
- **Nivel de alfabetizare digitală (dacă este posibil).** În raport cu vârsta grupurilor țintă, acest aspect trebuie luat în considerare. Lucrul cu un client cu cunoștințe digitale de bază sugerează că în timpul lucrului ar trebui utilizată o platformă ușor de utilizat, care nu necesită descărcarea aplicației, crearea unui cont sau instalarea unei aplicații desktop. Rețelele sociale ar putea fi o alternativă bună pentru clienții cu cunoștințe digitale minime, cum ar fi WhatsApp. Pentru grupuri țintă mai avansate din punct de vedere digital, ar putea fi implementate platforme precum Zoom sau Google Meet.
- **Clientul deține/poate accesa orice fel de dispozitiv electronic care poate facilita comunicarea online.** În funcție de dispozitivul disponibil al clientului, asistentul social poate decide în continuare dacă ar putea folosi un instrument digital în comunicarea lor sau ce platformă ar fi cea mai potrivită. Unele platforme sunt disponibile numai pentru iPhone-uri, de exemplu. În unele cazuri, beneficiarii sunt persoane cu o situație financiară precară și nu au resursele necesare pentru a accesa un astfel de dispozitiv. Prin urmare, profesioniștii din domeniul social trebuie să fie pregătiți să se adapteze și să găsească soluții pentru a crea/menține comunicarea cu beneficiarii.
- **Stabilitatea conexiunii la internet.** Acest lucru este extrem de important deoarece o conexiune slabă ar putea compromite întreaga sesiune de întâlnire. Întreruperilor sunt neplăcute atât pentru client, cât și pentru asistentul social. Prin urmare, așa cum am

menționat anterior, unele platforme necesită o conexiune mai stabilă, în timp ce altele sunt mai bine optimizate pentru cele mai puțin stabile.

- **Localizarea clientului.** Un aspect important de luat în considerare este locația clientului din motive de confidențialitate și confidențialitate. De exemplu, avem o tânără gravidă care are nevoie de sprijin pentru a decide dacă vrea să păstreze copilul sau nu. Asistentul social trebuie să se asigure că clientul are spațiul potrivit pentru a discuta aceste tipuri de detalii fără a fi întrerupt sau chiar judecat/influențat de către alții.

Pentru evaluarea aspectelor menționate mai sus, asistentul social poate face o analiză inițială a situației și poate stabili dacă va putea comunica online și ulterior să decidă împreună cu beneficiarul ce canal va fi utilizat.

Important! Asistenții sociali trebuie să fie atenți la setările de confidențialitate securizate atunci când implementează instrumentele digitale în munca lor cu clienții pentru a evita încălcarea limitelor care ar putea compromite relația profesională. (Tunick et al., 2011 apud Halabuza, 2014)[11].

REFERINȚE

[1] The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponibil online https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/. Accesat în 2021.

[2] Google Meet vs Zoom: Choose The Best Video Conferencing App. Akhil Kumar. Disponible en https://www.appventurez.com/blog/google-meet-vs-zoom/. Consultado en 2021.

[3] The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponibil online https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/. Accesat în 2021.

[4] Trustradius, review about Skype. Disponible en https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons. Accesat în 2021.

[5] Trustradius, review about Skype. Disponibil online https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?qs=pros-and-cons. Accesat în 2021.

[6] The Pros and Cons of Video Chat Apps Disponibil online https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Accesat în 2021.

[7] The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponible en https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Accesat în 2021.

[8] The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponibil online https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Accesat în 2021.

[9] The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponibil online https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps. Accesat în 2021..

[10] Internet use by age group worldwide as of November 2019. Disponibil online https://www.statista.com/statistics/272365/age-distribution-of-internet-users-worldwide/. Accesat în 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). Disponibil online https://jswve.org/download/2014-1/articles/4-JSWVE-11-1-Guidelines%20for%20Social%20Workers%20Use%20of%20Social%20Networking%20Websites-pp%2023-32.pdf. Accesat în 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

6. ÎNCURAJAREA CURSANȚILOR

6. ÎNCURAJAREA CURSANȚILOR

6.1. Accesibilitate și utilizare – dorința cursanților de a se adapta la schimbări

Confruntându-se cu o nouă realitate socială din cauza crizei COVID-19, cu o interacțiuni sociale foarte restrânse sau chiar deloc, a apărut o nevoie de interacțiune socială digitală sporită cu familia și prietenii apropiați.

Accesul și utilizarea rețelelor sociale digitale și a platformelor de comunicare ar putea fi mai ușoare pentru generația mai tânără. Pentru generația mai în vârstă sau pentru persoanele bolnave sau cu dizabilități însă, acest lucru nu este întotdeauna valabil. Adaptarea la o nouă realitate a conexiunii sociale digitale nu necesită doar o atitudine deschisă și o pregătire mentală, ci necesită și instrumentele digitale potrivite și capacitatea de a le folosi. Adaptarea bruscă la distanțarea socială sau chiar la excluziunea socială, cuplată cu adaptarea la o nouă realitate socială digitală pot fi copleșitoare. În ceea ce privește înțelegerea și utilizarea instrumentelor digitale, este nevoie de ajutor. Această nevoie de ajutor digital poate varia de la individ la individ, în funcție de dizabilități și abilitățile digitale. Două aspecte se aplică în special utilizării mediilor digitale: accesibilitatea și gradul de utilizare. În ceea ce privește instrumentele și media digitale, aspectul accesibilității se concentrează în primul rând pe persoanele cu dizabilități. Multe cerințe de accesibilitate digitală îmbunătățesc adesea experiența de utilizare pentru toată lumea. Trebuie acordată atenție faptului că, deși unii vârstnici au limitări funcționale legate de vârstă, este posibil să nu le identifice drept „dizabilități”. Accesibilitatea abordează aspecte legate de experiența utilizatorului - persoane cu dizabilități1.

Accesibilitatea digitală înseamnă că persoanele cu dizabilități, inclusiv persoanele în vârstă sau cu dizabilități, pot percepe, înțelege, naviga și interacționa în mod egal cu diverse platforme de comunicare și instrumente digitale. Cu toate acestea, în prezent, multe website-uri și unele platforme de comunicare sunt dezvoltate în mod neintenționat, cu bariere de accesibilitate care le fac dificil de utilizat de către unele persoane. Internetul, inclusiv platformele de comunicare digitală, este conceput în mod fundamental pentru a funcționa pentru toți oamenii, indiferent de hardware, software, limbă, locație sau abilități. Atunci când internetul și platformele de comunicare îndeplinesc acest obiectiv, ele sunt accesibile persoanelor cu o gamă variată de abilități: auditive, motorii, de vedere și cognitive1. Desigur, acest lucru presupune ca persoanele în vârstă sau cu dizabilități să știe să folosească instrumentele digitale mai degrabă decât să le considere bariere.

Dacă website-urile, platformele de comunicare, aplicațiile, tehnologiile sau instrumentele sunt proiectate greșit, acestea pot crea bariere, excluzând de pe web persoanele cu diverse dizabilități, în loc să le includă. Astfel, ar trebui să conștientizăm faptul că nu toate instrumentele și mijloacele de comunicare digitale sunt la fel de potrivite atunci când vine vorba de conexiuni sociale digitale. Această atenție se aplică nu în ultimul rând

asistenților sociali care asistă persoanele în vârstă cu dizabilități în utilizarea instrumentelor digitale. Având în vedere acest lucru, este la fel de esențial ca asistentul social să știe să folosească instrumente digitale specifice sau platforme de comunicare înainte de a implica vârstnicii sau persoanele cu dizabilități în activitatea digitală. Înțelegerea funcționalității instrumentelor digitale și a platformelor de comunicare contribuie la o pregătire credibilă și convingătoare și va promova motivația de adaptare la schimbare. Dorința de a se adapta la schimbare privind utilizarea media digitală pentru conexiunea socială devine mai ridicată dacă vârstnicii sau persoanele cu dizabilități văd în mod clar beneficiile utilizării mediului online atunci când vine vorba de conexiuni sociale.

6.2. Incluziune digitală

Accesibilitatea sprijină incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, cum ar fi persoanele în vârstă cu abilități în schimbare din cauza îmbătrânirii, dizabilități temporare din cauza bolii sau persoanele cu „restricții situaționale", așa cum este cazul pandemiei și a restricțiilor sociale. După cum s-a menționat mai devreme, trebuie îndeplinite anumite cerințe de accesibilitate referitoare la interacțiunea utilizatorului și designul vizual pentru a include utilizatorul cu dizabilități.

Designul inadecvat poate cauza bariere semnificative pentru persoanele cu dizabilități. Pentru a asigura o experiență bună de utilizare, website-urile sau platformele de comunicare trebuie să aibă instrucțiuni sau feedback ușor de înțeles. Website-urile și platformele de comunicare cu design inclusiv, care țin cont de cerințele de accesibilitate, vor beneficia de o experiență de utilizare reușită din partea utilizatorului - persoanele cu alfabetizare digitală scăzută. Sunt importante mai multe aspecte referitoare la proiectarea interfeței website-urilor sau a platformelor de comunicare pentru persoanele cu deficiențe cauzate de îmbătrânire, cum ar fi problemele cu:

Vederea, inclusiv sensibilitatea redusă la contrast, percepția culorilor și miopie, ceea ce face dificilă vizualizarea website-urilor, citirea paginilor web și navigarea pe platformele digitale.

Abilitatea fizică, inclusiv dexteritatea redusă și tremurul mâinilor, inhibă controlul motorului fin, făcând dificilă folosirea mouse-ului și click-ul pe iconițe mici.

Auzul, inclusiv dificultăți de a auzi un discurs (tonalitate joasă) sau sunete cu tonuri mai înalte, mai ales când există zgomot de fundal.

Abilitatea cognitivă, inclusiv reducerea memoriei pe termen scurt, dificultatea de concentrare, ceea ce face dificilă urmărirea navigației și finalizarea acțiunilor online.

Deficiențele menționate mai sus nu sunt neapărat legate doar de vârstă, dar sunt factori importanți pentru incluziunea digitală de succes[1]. Astfel, asistentul social trebuie să ia în considerare aceste aspecte, atunci când alege ce instrumente digitale și platforme de comunicare ar fi cele mai potrivite și care să includă cerințele de bază de accesibilitate digitală. Instrumentele digitale și platformele de comunicare care îndeplinesc cerințele de accesibilitate vor promova incluziunea digitală, facilitând incluziunea socială și

conectarea prin media digitală, în loc să constituie o barieră. Desigur, asistenții sociali înșiși trebuie să cunoască bine instrumentele și canalele selectate, putând să evalueze dacă un instrument sau o platformă este mai potrivită decât alta. Evaluarea ar trebui să se bazeze pe cunoașterea dizabilităților persoanei. De exemplu, pentru unii oameni ar putea fi mai ușor să folosești funcția de glisare a unui iPad sau tabletă decât a unui mouse. Pentru unii oameni, pentru a reduce distragerea atenției de la zgomotul de fundal, poate fi o idee bună să îi oferi căști persoanei respective. Aceste considerații sunt strâns legate de o experiență accesibilă a persoanei cu dizabilități. O experiență accesibilă a utilizatorului promovează incluziunea digitală, crescând motivația pentru implicarea în activități sociale digitale. Experiența și importanța de a se simți inclus digital se aplică astfel atât asistentului social, cât și persoanei cu deficiențe digitale. Dacă ambele părți au abilități digitale reduse, este esențial ca asistentul social să se familiarizeze mai întâi cu instrumentele digitale înainte de formarea persoanelor în vârstă sau cu dizabilități.

6.3. Diferențiere și personalizare

Atunci când seniorii, persoanele cu dizabilități sau fără experiență intră în mediul online, asistentul social ar trebui să ia în considerare nevoile lor individuale de învățare. Prin urmare, suportul digital trebuie adaptat nevoilor și intereselor individului. Oferind sprijin digital, asistentul social ar trebui să știe să aplice anumite principii de bună practică, după cum urmează[2, 3]:

Adaptarea la nevoile beneficiarilor: este posibil ca utilizatorul final să nu fie convins de importanța utilizării tehnologiei digitale pentru a face față nevoilor sale zilnice. Asistentul social trebuie să încerce să le capteze atenția făcând apel la interesele lor. De exemplu: Când un senior învață că poate să reia legătura cu un vechi prieten sau poate discuta cu nepoata lui, cel mai probabil va fi mai deschis să folosească tehnologia digitală.

Flexibilitate și relevanță: concentrați-vă pe a ajuta utilizatorul final să facă ceea ce are nevoie și ce își dorește să facă online, mai degrabă decât ceea ce este rezonabil din punctul vostru de vedere.

Ritmul potrivit: ca utilizatori în vârstă sau fără experiență durează mai mult sa deprinzi noi abilități digitale. Aceștia pot progresa în ritmuri diferite. Este important să nu puneți presiune pe aceștia legat de învățare – o abordare răbdătoare este cheia.

Repetiție și reflecție: O abordare răbdătoare permite, de asemenea, timp și spațiu pentru repetare și reflecție asupra învățării, fiind un factor important pentru succes.

Limbaj ușor de înțeles: evitați să folosiți jargonul digital - concentrați-vă pe sarcină, nu pe tehnologie și încercați să vă traduceți cunoștințele într-un limbaj simplu, uzual.

Sprijin încurajator unu-la-unu: o relație puternică între formator și cursant este cheia pentru a construi încrederea unui cursant. Utilizatorii finali sunt mai motivați să învețe atunci când sunt încurajați. Arătați-le ca le recunoașteți și apreciați progresul.

Timp pentru a construi relații: oferiți timp pentru a construi comunicarea și încrederea formator-cursant. Acest lucru ajută la menținerea interesului digital al cursanților, sporind auto-eficacitatea acestora.

Îndrumare și asistență continuă: îndrumarea și asistența digitală ar trebui să fie deschise, permițând cursanților să revină cu întrebări și probleme tehnice în timp. Nu o faceți în numele lor, ghidați-i și lăsați-i să rezolve singuri orice problemă, dacă este posibil.

Co-design: Dezvoltarea unui program de instruire - este o idee bună să implicați o gamă largă de utilizatori în elaborarea programului pentru a asigura relevanța și eficacitatea pentru utilizatorul final.

6.4. Implicarea activă a cursanților

Este esențial ca asistentul social să stimuleze implicarea activă și creativă a cursanților. O abordare potrivită este cea menționată anterior, mai exact co-proiectarea sesiunii de formare. În acest fel, cursanții sunt implicați prin co-creare și printr-un proces iterativ care creează soluții ce răspund nevoilor acestora. Având în vedere faptul că nu este întotdeauna posibil ca asistentul social să meargă la locuințele oamenilor, aceștia ar trebui să fie conștienți de adaptarea metodelor de implicare pentru a oferi sprijin în timp ce lucrează de la distanță[4]. Implicarea a utilizatorilor presupune lucrul cu o gamă largă de persoane cu diferite deficiențe cognitive, fizice sau sociale, care ar putea să nu fi avut acces la un computer, un laptop sau un smartphone.

Atunci când plănuiți să implicați activ cursanții, de exemplu prin crearea unui forum online de chat sau a unui atelier bazat pe interese comune, trebuie să luați în calcul diferite abordări ale angajamentului digital de la distanță. Mai întâi trebuie să eliminați barierele angajamentului digital. Este important să se evalueze dacă utilizatorii finali se simt confortabil să se implice digital. După cum s-a menționat anterior, înainte de atelier, trebuie stabilit dacă au echipamentul potrivit și, dacă da, dacă au încredere în utilizarea software-ului. Atunci când aveți sesiuni de grup sau ateliere online, luați în considerare tehnicile de sprijin, precum:

- Instruire personală și sprijin înaintea sesiunii/atelierului de grup, astfel încât să poată exersa într-un mediu privat și să se simtă confortabil cu tehnologia.
- Acordarea unui timp suplimentar înaintea unei sesiuni de grup/atelier online (până la 20-30 de minute) pentru ca oamenii să se conecteze și să se simtă confortabil.
- Furnizarea unui număr de telefon înaintea sesiunii/atelierului de grup și afișarea în timpul sesiunii pe ecran pentru oricine se confruntă cu o problemă tehnică. Cursanții vor putea apela pentru asistență imediată (acest lucru necesită un facilitator care să rezolve problemele tehnice

Conversațiile de grup și activitățile creative pot fi facilitate online prin Facebook, grupuri de WhatsApp sau apeluri video de grup pe Teams sau Zoom. Aceste platforme permit o dinamică de grup în care participanții se pot baza pe răspunsurile celuilalt, precum și

să le ofere participanților oportunitatea de a împărtăși și de a discuta cu alți oameni cu experiențe sau interese similare[4]. Atelierele ar putea fi planificate începând cu o discuție deschisă în jurul unor subiecte comune de interes, creativitate sau subiecte de la știri. O abordare consistentă, reunind același grup de participanți, ajută la construirea unui cadru social și îi face pe participanți să se simtă din ce în ce mai confortabil să-și împărtășească gândurile și sentimentele cu grupul. Aspectul social al cursurilor de incluziune digitală (online) poate fi la fel de important sau chiar mai important pentru persoanele în vârstă sau cu dizabilități, contribuind la reducerea singurătății5. Interacționarea cu același grup pe o perioadă mai îndelungată de timp, în mod ideal în grupuri mai mici, ajută la dezvoltarea sentimentului de comunitate. Cu toate acestea, asistentul social/facilitatorul sesiunii online trebuie să ia în considerare dimensiunea grupului. În grupurile online mai mari poate fi dificil să curgă o discuție în mod organic.

Implicarea de la distanță poate permite în mod eficient oamenilor cu diverse experiențe să continue să fie implicați în moduri incluzive și semnificative. Acestea fiind spuse, a avea un mix de metode la distanță alături de implicarea față-în-față reprezintă o modalitate benefică de a dezvolta cele mai potrivite soluții care pentru utilizatori[4].

REFERINȚE

[1] Web Accessibility Initiative (WAI). Accessibility, Usability, Inclusion. Disponibil online la:.

https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/ Accesat în 2021

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

[3] Blog. Ultimate Guide to Teach Tech to Seniors in 2021. Disponibil online la: https://www.easytechseniors.com/ultimate-guide-to-teach-tech-to-seniors-2/ . Accesat în 2021

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

[5] Piercy, L. (2017). Designing digital skills intervention for older people. Disponibil online la: https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/older_people_report_v2.pdf. Accesat în 2021

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

7. FACILITAREA COMPETENȚELOR DIGITALE ALE CURSANȚILOR

7. FACILITAREA COMPETENȚELOR DIGITALE ALE CURSANȚILOR

Lipsa abilităților digitale poate provoca nesiguranță sau un sentiment de neputință pentru utilizatorul fără experiență. Asistentul social trebuie să asigure persoanele în vârstă că abilitățile digitale de bază sunt suficiente pentru a folosi instrumente digitale și a naviga pe platformele digitale. Cel mai bun sprijin în alfabetizare digitală este să înceapă cu identificarea nevoilor persoanei pentru a selecta cele mai potrivite instrumente digitale. Pentru o persoană cu abilități digitale reduse, învățarea prin practică, învățarea într-un ritm mai lent și repetiția sunt cheia pentru înțelegerea noțiunilor tehnice. Astfel, alfabetizarea digitală necesită timp și răbdare din partea ambelor părți. Prin urmare, atunci când antrenează abilitățile digitale, asistentul social trebuie să ia în considerare aspectul temporal. Pentru a crea un cadru sigur și încrezător pentru instruire, este important ca cursantul să nu se simtă sub presiunea timpului. Presiunea timpului poate să creeze o barieră de învățare, deoarece nu există suficient timp pentru contemplare și repetare a acțiunilor.

7.1. Educație media digitală

Prezența online, în special pe rețelele de socializare aduce o mulțime de beneficii pentru cursant, de exemplu: acces ușor și imediat la servicii și informații, comunicare rapidă, prezență emoțională și socială și, nu în ultimul rând, sentimentul de incluziune în această nouă lume socială. În acest sens, este important să cunoaștem elementele de bază despre cum poate fi folosit internetul pentru a rămâne conectat social.

În ultimii ani, sectorul educației și formării s-a confruntat cu schimbări radicale datorate utilizării noilor tehnologii ce susțin noile abordări ale învățării. Acest lucru a fost vizibil mai ales în timpul pandemiei COVID-19. Noile modele de învățare implică o abordare mai activă/participativă a cursanților în loc de o abordare pasivă, bazată pe instruire și, prin urmare, oferă posibilitatea de a construi o metodă de învățare mai personalizată pentru educația adulților. Asistenții sociali nu sunt scutiți de utilizarea acestor noi tehnologii și metodologii pedagogice, astfel că trebuie să se familiarizeze cu cele mai bune practici pentru a implementa cu succes instrumentele digitale.

DigComp 2.1, Cadrul de competențe digitale pentru cetățeni (Digital Competence Framework for Citizens) [1] prezintă un set larg de competențe structurate în opt niveluri de competență pentru Alfabetizarea digitală și exemple de utilizare. DigCompEdu, Cadrul european pentru competența digitală a educatorilorf[2] este un cadru complet care descrie ce înseamnă pentru formatori (toate nivelurile de educație) să fie competenți digital și oferă un cadru general de referință pentru a sprijini dezvoltarea competențelor digitale specifice educatorului în Europa. DigCompEdu nu se concentrează pe abilitățile tehnice, ci mai degrabă pe modul în care tehnologiile digitale pot fi utilizate pentru a îmbunătăți și a inova educația și formarea. Sunt prezentate 22 de competențe organizate

în șase domenii: implicare profesională, resurse digitale, predare și învățare, evaluare, încurajarea cursanților și facilitarea competenței digitale a cursanților.

Folosind aceste cadre, formatorii pot identifica lacune în alfabetizarea digitală a cursanților și pot integra activități de învățare digitală pentru a sprijini și îmbunătăți alfabetizarea digitală a utilizatorilor. Acest lucru se poate face cu o varietate de modele și instrumente:

- **Curriculum digital:** formatorii pot folosi conținut digital, multimedia și resurse online gratuite pentru a crea programe de studiu personalizate. Formatorii își pot crea și împărtăși propriile resurse. Formatorii pot folosi videoclipuri, materiale audio și jocuri interactive pentru a îmbunătăți învățarea și motivația elevilor. De exemplu, jocurile (serious games) stimulează mintea, iar cursanții își pot dezvolta capacitatea de luare a deciziilor pe baza capacității lor cognitive, atrăgându-le atenția și îmbunătățindu-le funcționarea psihologică.
- **Modele de lecții digitale:** Pe lângă modelul de învățare complet online, învățarea mixtă combină lecțiile online și la clasă. În timpul orei, profesorul poate folosi screencast-uri, podcast-uri, prezentări PowerPoint etc. În modelul de clasă inversată (flipped classroom model), elevii sunt introduși într-un subiect acasă în ritmul lor, de obicei folosind material video, apoi îl exersează în clasă.
- **Oferirea cursanților de mai multe opțiuni** dincolo de eseul, posterul sau raportul tradițional: cursanții pot prezenta un material multimedia, slide-uri PowerPoint sau benzi desenate create cu sun software de animație pentru a transmite înțelegerea lor asupra unui subiect.
- Utilizarea instrumentelor digitale poate ajuta formatorul să adune feedback imediat cu privire la nivelul de înțelegere a cursanților și să folosească informațiile pentru a personaliza lecțiile.

De asemenea, exista o varietate de platforme gratuite de e-learning care sprijină diferite modele pedagogice și îi ajută pe profesori să împărtășească informații și să comunice cu studenții lor, cum ar fi Moodlef [3], ATutor[4] , Forma LMS[5] , Dokeos[6] , ILIAS[7] , Opigno[8] si OpenOLAT[9] .

7.2. Comunicare și colaborare digitală

Utilizarea tehnologiilor digitale pentru comunicare și participare civică

Avansul noilor tehnologii și posibilitățile digitale disponibile ne permit să depășim frontierele limită ale timpului și spațiului, cu metode de comunicare în direct fără a ține cont de granițele geografice. Accesul la informație prin intermediul tehnologiei ar trebui considerat o modalitate eficientă și rentabilă de abordare a excluziunii sociale, deoarece comunicarea mediată de computer a depășit vechile modalități de partajare a informațiilor.

De exemplu, au apărut comunicarea accesibilă la distanță, inclusiv între mai multe persoane și posibilitatea de a folosi diverse tipuri de multimedia pentru a ne exprima. Accesul la instrumentele digitale online a devenit o condiție cheie si necesară pentru reducerea excluziunii sociale. Deși nu este singura variabilă ce ar trebui luată în considerare, dacă sunt implementate în mod corect, instrumentele digitale online pot funcționa ca un multiplicator al acțiunilor de incluziune socială, îmbunătățind educația, relația guvernamentala cu societatea civilă și a accesul la asistență medicală (Warschauer, 2004, p. 30).

Au fost realizate studii privind utilizarea Internetului și contribuția acestuia la influențarea acțiunilor de participare politică formală. Ipotezele spun că noile tehnologii stimulează, într-adevăr, participarea și implicarea politică (cum ar fi votul). De asemenea, aceste studii explorează relația dintre comunicarea mediată de tehnologie și actele de colaborare socială, încredere și solidaritate (Bimber, 2000, p. 329).

În acest sens, internetul, gadgeturile electronice și digitale pot juca un rol important în implicarea oamenilor în participarea socială, precum și în depășirea provocărilor sociale, deoarece, deși mișcările sociale au apărut online, acestea pot ajunge la alți participanți locali și pot converge în interacțiunea față-în-față. Așadar, putem afirma că în lumea de astăzi, rețele sociale pot fi percepute drept mai mult decât simple platforme de chat, fiind acum o sursă de cunoștințe, informații, conștientizare, conexiune socială și colaborare.

Internetul poate face posibile numeroase acțiuni, întrucât există o varietate imensă de instrumente de comunicare și de gestionare a informațiilor. Pentru a începe explorarea avantajelor mediului online, puteți menționa o mulțime de metode de comunicare online, precum emailul, mesageria instantă, rețelele sociale, navigarea pentru găsirea informațiilor civice, efectuarea de tranzacții cu consumatorii și participarea în discuții de grup (chat rooms) sau în medii cu mai mulți utilizatori. În prezent, sunt larg răspândite rețele de socializare precum Facebook[10] , Twitter[11] , Instagram[12] sau instrumente de comunicare precum Skype[13] , Whatsapp[14] sau Zoom [15].

7.3. Crearea conținutului digital

Noua era a revoluției online a transformat utilizatorul de internet într-un creator și un distribuitor de conținut digital. Platforme precum Youtube[16] , TikTok[17] , Snapchat[18] sau Pinterest[19] , pe lângă toate rețelele sociale menționate anterior permit utilizatorilor să creeze și/sau să încarce conținut în mai multe formate.

Acest lucru poate fi transpus în domeniul educației și formării atunci când formatorii generează activități de învățare și sarcini care solicită cursanților să se exprime prin mijloace digitale, creând astfel conținut digital ce depășește formatele tradiționale de livrare. Acest lucru poate fi realizat și în echipa, permițându-le cursanților să-și dezvolte abilități, precum creativitatea, inovația, capacitatea de rezolvare a problemelor și colaborarea (Ivers & Barron, 2015).

Pe lângă platformele menționate anterior, formatorii și cursanții pot folosi instrumentele gratuite de creare de conținut digital disponibile pentru a fi folosite în sarcinile lor de predare și învățare. Câteva exemple sunt:

- **Bongo Virtual Classroom**[20]- o platformă în care profesorii și studenții pot face evaluări video într-o clasă virtuală.
- **Edpuzzle**[21], un instrument de evaluare gratuit care oferă posibilitatea de a crea videoclipuri interactive online pentru studenți și profesori. De asemenea, studenții pot crea și încărca videoclipuri proprii pentru ca profesorul să le revizuiască.
- **Screencast-O-Matic**[22], un instrument de screencasting și editare video care permite capturarea oricărei zone a ecranului și adăugarea narațiunii. De asemenea, permite profesorului să susțină cursuri de acasă și studenților să participe la cursuri online.
- **Canva**[23], un website foarte ușor de utilizat, unde utilizatorii pot crea postări pentru rețelele sociale, felicitări de ziua de naștere, CV-uri și multe altele de la zero; există și șabloane simple care sunt ușor de editat.
- **Kahoot!**[24], o platformă bazată pe quizz-uri, potrivită pentru toate tipurile de cursanți, de diferite vârste sau din diferite medii de proveniență.

7.4. Utilizarea responsabilă

Pe măsură ce oamenii sunt din ce în ce mai conectați și depind de tehnologie și dispozitive digitale pentru a-și îndeplini sarcinile zilnice, confidențialitatea datelor și etica devin foarte importante. În acest sens, UE a lansat în 2017 GDPR (Regulamentul general privind protecția datelor) , o abordare comună a UE în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal ca o abordare de consolidare a încrederii prin readucerea persoanelor în control asupra datelor lor personale și, în același timp, garantând libera circulație a datelor cu caracter personal între statele membre ale UE. Directiva legată de

acest cadru de politică - 95/46/CE Protecția datelor, este în continuă reformă pentru a lua în considerare schimbările societale aduse de noile tehnologii.

Această acțiune este deosebit de importantă pentru a se asigura că companiile și persoanele online fac tot posibilul pentru a proteja informațiile pe care le obțin de la utilizatori. Acest act impune companiilor care au utilizatori din UE să își actualizeze politicile și să promoveze strategii de confidențialitate mai riguroase, să ceară utilizatorilor permisiunea de a colecta, păstra sau vinde părți cheie din datele lor și să acorde utilizatorilor dreptul de a accesa și de a solicita ștergerea datelor lor. În special, atunci când companiile folosesc aceste date pentru a profila un utilizator. Profilarea se referă la utilizarea algoritmilor sofisticați de recunoaștere a modelelor pentru a extrage informații semnificative din date în masă și pentru a clasifica utilizatorul în funcție de preferințele sale.

Din perspectiva utilizatorului, este important să înțelegem conceptul de identitate pe internet, **identitate online** sau **internet persona**, care reprezintă o identitate socială pe care un utilizator de internet o stabilește pe site-uri și comunități online. Prin urmare, identitatea online este socială și construită activ ca o copie (sau nu) a propriei identități a utilizatorilor, o reproducere în structura socială paralelă din mediul online. Riscurile referitoare la identitățile online sunt legate de **furtul de identitate (identity theft)** și de **hărțuirea cibernetică (cyberybullying)**. Utilizatorii ar trebui să fie întotdeauna conștienți de amprenta lor digitală pe care o lasă activitățile și prezența lor online.

În rețelele sociale, cum ar fi Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok sau LinkedIn, unde utilizatorul poate partaja, co-crea sau face schimb de diferite forme de conținut digital, inclusiv informații, mesaje, fotografii sau videoclipuri, este deosebit de important. să rețineți că acest conținut este îngrijit de utilizator pentru a arăta doar aspectele pe care acesta le preferă. Această reprezentare incompletă (uneori chiar falsă) a identității offline îi poate determina pe ceilalți să simtă că trebuie să trăiască asemenea persoanelor pe care le vad pe internet. Multe studii au corelat utilizarea rețelelor sociale cu dezvoltarea comportamentului compulsiv și a dependenței, deoarece este dificil să se abțină de la utilizarea acestora, iar comentariile și aprecierile acționează ca factori de stimulare pozitivă (*positive reinforcement triggers*). (Bashir & Bhat, 2017, p. 126). Aceste caracteristici implica riscuri și pericole, deoarece duc la consecințe care afectează bunăstarea psihologică și sănătatea mintală.

O altă preocupare actuală cu privire la lumea digitală online se referă la faptul că mulți utilizatori obțin informații și știri în principal de pe rețelele sociale, în contextul în care crește numărul știrilor false la scara largă. Știrile false nu numai că pot afecta viața privată

a oamenilor, ci și sfera publică, unde fapte alternative sunt răspândite prin intermediul rețelelor de socializare conducând foarte ușor și periculos la dezinformare.

7.5. Capacitatea de rezolvare a problemelor în mediul online

Atunci când formatorii furnizează cursanților toate informațiile de care au nevoie, aceștia tind să adopte un comportament pasiv atunci când vine vorba despre căutarea informațiilor și găsirea răspunsurilor pe cont propriu. Cu toate acestea, atunci când formatorii le oferă cursanților oportunitatea și instrumentele necesare pentru a căuta singuri informațiile, ei devin mai activi și se bazează mai mult pe propria capacitate de a descoperi singuri răspunsurile la întrebările.

Învățarea activă corespunde practic oricărei metode pedagogice care necesită și favorizează implicarea cursanților în procesul lor de învățare și, prin urmare, recunoaște și promovează experiențele lor personale în contexte sociale. Învățarea bazată pe proiecte și probleme, învățarea experiențială, învățarea prin acțiune, învățarea agilă, design thinking și învățarea bazată pe anchetă sunt exemple de metodologii active și centrate pe cursant care pot fi utilizate pentru a sprijini învățarea activă. Aceste metodologii sunt în mod normal aplicate prin faptul că elevii lucrează împreună în grupuri, dar pot fi folosite și pentru a stimula reflecția individuală (Vaz de Carvalho și Bauters, 2021). Sprijinirea învățării active prin instrumente digitale (platforme ale comunității virtuale, platforme de învățare personalizate, jocuri, simulări, laboratoare virtuale, sisteme de realitate virtuală și augmentată etc.) creează medii de învățare în care elevul „nativ digital” se simte confortabil și este motivat să învețe (Batista & Carvalho, 2008).

În învățarea bazată pe probleme, cursantul se confruntă cu o problemă și trebuie să parcurgă niște pași în mod activ pentru a rezolva problema respectivă. În primul rând, acesta trebuie să studieze, să identifice și să reducă problema la o formulare concretă, stabilind astfel obiective pentru rezolvarea acesteia. Cursantul formulează, apoi, întrebări care vor conduce către propriul său proces de căutare, colectare, analiză și sinteză a informațiilor. Apoi, cursanții identifică soluții posibile și în cele din urmă implementează și testează acele soluții pentru a-și valida răspunsurile.

Prin urmare, în era digitală, formatorii ar trebui să se îndepărteze de vechile modele de educare. Munca și metodele lor de învățare ar trebui să reflecte gândirea inventivă și creativitatea.

REFERINȚE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[11] https://twitter.com/

[12] https://instagram.com/

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

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

[15] https://zoom.us/

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

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

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

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

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

[21] https://edpuzzle.com/

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

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

[24] https://kahoot.com/

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

Bashir, H., & Bhat, S. A. (2017). Effects of Social Media on Mental Health: A Review. The International Journal of Indian Psychology, 4(3), 125–131. Disponible en: 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. Disponibil la: 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). Disponibil la: https://www.researchgate.net/publication/224361192_Work_in_progress_-_learning_through_role_play_games

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

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

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

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

8. FEEDBACK DIGITAL

8. FEEDBACK DIGITAL

8.1. Feedback către cursanți

Utilizarea tehnologiilor digitale pentru a oferi feedback direcționat și la timp cursanților

Această secțiune vă va prezenta câteva noțiuni despre feedback-ul eficient, urmate de platformele digitale recomandate pentru partajarea feedback-ului către cursanți.

Feedback-ul constructiv stimulează îmbunătățirea performanței cursanților, iar oferind sugestii personalizate și practice nu numai că aceștia vor evolua, dar veți putea construi relații de încredere cu ei. Înainte de a începe, vom evidenția aspectele cheie de care orice formator trebuie să țină cont atunci când oferă feedback.

- Afișați o atitudine pozitivă și asigurați-vă că feedback-ul este încurajator și constructiv, chiar dacă atinge aspectele negative.
- Oferiți exemple specifice și evitați formularea vagă și generală.
- Fiți atenți la limbaj – cuvinte puternice precum „slab” ar putea demotiva cursantul. Ar trebui păstrat un echilibru în formulare pentru a consolida învățarea.
- Concentrați-vă pe comportament/acțiuni, nu pe persoană.
- Adaptați feedback-ul pentru fiecare cursant – ar trebui să ia în considerare fiecare individ, alături de nevoile sale de învățare, realizările, personalitatea și stilul de învățare.
- Livrați feedback-ul imediat, sau la o zi sau două după sesiunea de formare.
- Fiți atenți la ton și nu judecați persoana atunci când prezentați aspectele negative.
- Concentrați-vă pe soluții și pe ceea ce poate fi îmbunătățit.
- Asigurați-vă că feedbackul este o conversație bidirecțională.
- Follow-up.

Recomandarea noastră este ca formatorul să folosească o abordare de feedback centrată pe cursant. Potrivit lui Blumberg (2009) (apud Costelo, Crane, 2010), acest model are următoarele caracteristici:

- Înțelegerea motivului învățării conținutului.
- Auto-conștientizarea abilităților de învățare și dobândirea de cunoștințe.
- Capacitatea de rezolvarea a problemelor.
- Restabilirea (retrieving) și evaluarea situațiilor de învățare.
- Comunicarea cunoștințelor lor în contexte reale.

Feedback sincron

Feedback verbal

După evaluarea cursanților de către formatori, aceștia ar trebui să programeze o sesiune individuală de feedback în format sincron. O sesiune sincronă facilitează comunicarea, atenuând riscurile de a nu fi pe deplin înțeles și permite formatorului să-și folosească inflexiunile vocii pentru a pune accent pe anumite subiecte. Ascultarea activă este, de asemenea, o abilitate importantă pe care cursanții trebuie să o deprindă. Prin urmare, ascultarea feedback-ului primit este o ocazie bună de a o exersa. O platformă de videoconferință adecvată ar trebui aleasă pentru sesiune – ar putea fi cea pe care au avut loc cursurile inițial sau o alta, disponibilă atât pentru formatori, cât și pentru student.

Feedback asincron

Feedback înregistrat (verbal si scris)

Pentru a păstra toate avantajele vorbirii, feedback-ul oral înregistrat poate fi o alternativă eficientă. Formatorii se înregistrează pe ei înșiși și apoi partajează audio și/sau video cu studenții lor. Platformele de videoconferință menționate în capitolul 5 care includ o funcție de înregistrare poate fi utilizata pentru a oferi acest tip de feedback. În plus, mai jos vă oferim câteva sugestii de platforme pe care le puteți folosi.

- **Vocaroo** este un recorder de voce online care permite formatorilor să ofere feedback oral sub forma unui podcast audio.
- **Mote and Kaizena** sunt instrumente excelente pentru a oferi feedback audio online pentru cursanți. Mote are o funcție de transcriere pentru comentariul audio pe care cursanții să-l citească. Kazeina are mai multe funcții, dar sunt incluse în abonamentul plătit.
- **TechSmith Capture** (înainte, Jing) este o platformă care combină conținut audio și video pe ecran. Formatorii pot înregistra sarcinile cursanților și pot oferi feedback

verbal. După finalizare, poate fi partajat un link video studenților, împreună cu nota (dacă este cazul).

- **Audacity** este o platformă web-based in totalitate destinată înregistrării audio, ușor de utilizat și eficientă pentru furnizarea de feedback.
- **Online voice recorder** este o platformă de feedback video, disponibilă pentru desktop, însă, mai bine optimizată pentru Mac OS.
- **QuickTime Player** es una plataforma de comentarios en video, disponible para escritorio, sin embargo, está mejor optimizada para Mac OS.
- **Knovio** permite instructorilor să ofere feedback mai complex, putând crea o prezentare pe feedback. Prezentarea poate fi redată și se poate folosi o cameră video pentru a adăuga propriul videoclip la feedback.
- **Screencastify** permite utilizatorilor să înregistreze videoclipuri de până la cinci minute în care formatorii pot oferi feedback (în versiunea gratuită). Este o extensie de înregistrare a ecranului din Chrome, utilă pentru comentarii video.

De reținut! Nu vă complicați. Vă recomandăm să alegeți doar una sau două metode de furnizare de feedback, pentru ca nici instructorul și nici cursantul să nu fie derutați de aspectele tehnice. Înainte de a vă înregistra comentariile – în cazul metodelor asincrone – asigurați-vă că le veți comunica studenților cum funcționează platforma de feedback și aceștia înțeleg caracteristicile. Înainte de sesiunile de feedback sincron, verificați-vă conexiunea la internet și rugați-i pe cursanți să facă același lucru pentru a asigura o discuție fără întreruperi. În plus, instructorul ar trebui să decidă de comun acord cu studentul asupra platformei digitale ce va fi utilizată în timpul sesiunii de feedback.

Trei principii ale feedback-ului centrat pe cursant

1. **Crearea de sens** *(Sensemaking): Cursanții caută în mod activ dialoguri cu diverse surse (de exemplu, personalul academic, colegii) pentru a îmbunătăți crearea de sens. Feedback-ul primit din aceste surse sunt concepute cu atenție pentru a-i ajuta să înțeleagă mesajele cheie (Nicol, 2010).*
2. **Impact:** *Feedback-ul este conceput pentru a fi pus în acțiune și pentru a avea un impact benefic. În timp ce acest impact poate fi cognitiv, metacognitiv, afectiv, motivațional sau relațional, presupunerea de bază este că va îmbunătăți învățarea sau performanțele viitoare ale cursanților (Henderson, Ajjawi, Boud și Molloy, 2019a).*
3. **Agency:** *Cursanții au voința de a căuta, utiliza și evalua informații de feedback dintr-o gamă largă de surse în beneficiul lor (Carless & Boud, 2018; Nicol, 2010). De asemenea, aceștia au abilități solide de judecată evaluativă - „capacitatea de a lua decizii cu privire la calitatea muncii proprii și a celorlalți". (Tai, Ajjawi, Boud, Dawson & Panadero, 2017, p. 467).*.

REFERINȚE

1. EduHack “Use digital technologies to provide targeted feedback to learners”. Disponibil online la: https://eduhack.eu/course/area-3/activity-4/. Accesat în 2021.
2. “Create Effective Feedback With Education Technology”. Disponibil online la: https://www.viewsonic.com/library/education/create-effective-feedback-with-education-technology/. Accesat în 2021.
3. The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponibil online la: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Accesat în 2021.
4. “Ten Ways to Provide Quality Feedback”. Joel Garfinkle. Disponibil online la: https://garfinkleexecutivecoaching.com/articles/provide-quality-employee-feedback/ten-ways-to-provide-quality-feedback.Accesat în 2021.
5. “How to Provide Meaningful Feedback Online”. Amy Rottmann and Salena Rabidoux. Disponibil online la: https://www.insidehighered.com/digital-learning/views/2017/09/06/how-provide-meaningful-feedback-online-course. Consultado en 2021.
6. “Three Strategies for Personalizing Feedback Online”. Dr. Catlin Tucker. Disponibil online la: https://catlintucker.com/2020/04/personalizing-feedback-online/. Accesat în 2021.
7. “Digital Tools for Giving Feedback”. Tools to help you give feedback in the digital world. Disponibil online la: https://www.teachingenglish.org.uk/blogs/amin-neghavati/digital-tools-giving-feedback. Accesat în 2021.
8. The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponibil online la: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Accesat în 2021.

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

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

CURRICULUM PENTRU PREDAREA ASISTENȚEI SOCIALE DIGITALE

ANS Anziani e non solo
società cooperativa sociale

EaSI

FUNDACIÓN intras

aproximar
COOPERATIVA DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, CRL

SOSU Østjylland

virtualcampus