

# APRENDIZAGEM EM SERVIÇO ONLINE: DESAFIOS À IMPLEMENTAÇÃO NUMA ERPI EM CONTEXTO PANDÉMICO.

MONTEIRO, D.<sup>1\*</sup>; SILVA, V.C.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Católica Portuguesa, Portugal; <sup>2</sup>Universidade Católica Portuguesa, Portugal.\*  
dmonteiro@ucp.pt

TEMA: A aprendizagem-serviço: experiências e processos de institucionalização.

Este resumo explora a fase de preparação de uma experiência de Aprendizagem em Serviço (ApS) enquanto intervenção comunitária desenvolvida na unidade curricular de Serviço Social Contemporâneo III (a implementar no ano letivo de 2021/2022), com a participação dos alunos finalistas da licenciatura em Serviço Social da Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade Católica Portuguesa e os utentes do Centro Social da Irmandade de S. Torcato, Instituição Particular de Solidariedade Social que tem como grande objetivo a promoção de um envelhecimento saudável e bem-sucedido num espírito de solidariedade humana, cristã e social. Face ao atual contexto pandémico foram considerados dois aspetos fundamentais na aplicação desta metodologia: 1) a escolha de públicos especialmente vulneráveis a este contexto e 2) a modalidade online.

A seleção da população a residir numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), revelou-se apropriada na medida em que esta foi das que mais sofreu com a Covid-19, seja pela perda de socialização, isolamento e problemas de saúde, seja pela diminuição de atividades lúdico-recreativas. É precisamente pelo contexto pandémico que se reconhece a importância de se optar pela aplicação da Aprendizagem em Serviço online de forma a acautelar a proteção de todos os envolvidos neste processo, particularmente, os idosos. Contudo, esta opção obriga a cuidados de preparação redobrados, sendo um processo desafiante, na medida em que se verifica uma carência de alfabetização digital dos idosos. Nesta lógica, os objetivos do estudo que apresentamos, são: 1) descrever o processo de preparação da implementação da ApS online com idosos residentes em ERPI e; 2) compreender as preocupações e expectativas da organização parceira relativamente à adesão à mesma.

A pesquisa adotou uma estratégia de cariz qualitativo, realizando-se entrevistas exploratórias a seis utentes e três assistentes sociais da instituição, sendo informadores privilegiados pelo seu conhecimento das reais necessidades no atual contexto pandémico.

Os dados das entrevistas exploratórias revelaram que é fundamental ter em conta os seguintes aspetos na implementação da ApS: 1) equipamentos e recursos tecnológicos adequados; 2) necessidade de apoio e supervisão de colaboradores para o acompanhamento das atividades na instituição; 3) envolvimento dos assistentes sociais na definição, programação e execução de atividades a desenvolver no âmbito da intervenção comunitária; 4) o interesse dos idosos em aprender e melhorar as suas competências digitais, bem como a sua motivação na interação com jovens universitários, partilhando experiências e conhecimentos.

Uma das expectativas da organização é procurar ações de articulação, melhoria e desenvolvimento dos serviços da instituição, avaliando de forma ponderada e construtivamente crítica a utilização e aceitabilidade das ferramentas digitais na intervenção social. Já do ponto de vista dos idosos as suas expectativas prendem-se, essencialmente, com novas dinâmicas lúdico-recreativas. Estas expectativas resultam, em grande medida, da preocupação sentida com o agravamento da situação pandémica, uma vez que os entrevistados referem a significativa redução de atividades, já que algumas comportam maiores riscos de transmissão da doença. Neste sentido, a ApS na modalidade online

responde, numa fase crítica atravessada pelas ERPI, a necessidades que passam pelo combate ao isolamento social, à otimização de sentimentos de bem-estar dos idosos e à intensificação de serviços de apoio e acompanhamento psicossocial.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; Formação Graduada; idosos; Covid-19

## **ONLINE SERVICE-LEARNING: IMPLEMENTATION CHALLENGES IN AN ERPI DURING PANDEMIC CONTEXT.**

MONTEIRO, D.<sup>1\*</sup>; SILVA, V.C.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Católica Portuguesa, Portugal; <sup>2</sup>Universidade Católica Portuguesa, Portugal.\*  
dmonteiro@ucp.pt

THEME: Service-learning: experiences and institutionalization processes.

This abstract explores the initial phase of a “Service-Learning” experience as a community intervention developed in the curricular unit named Contemporary Social Work III (to be implemented in the academic year 2021/2022), with the participation of senior students of Social Work degree of Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais - Universidade Católica Portuguesa and the users of Centro Social da Irmandade de S. Torcato, a Social Solidarity Private Institution whose main goal is to promote healthy and successful aging in a spirit of human, christian and social solidarity. During the current pandemic, two fundamental aspects were considered in the application of this methodology: 1) the selection of vulnerable publics to this context and 2) the online method.

The selected population lives in a Residential Structure for the Elderly (ERPI) and is one of the populations that suffered most from Covid-19, due to the lack of socialization, isolation, health problems and reduced recreational activities. In the pandemic context, the online Service-Learning importance is recognized, in the protection of vulnerable population, especially the elderly. However, this option requires a careful and challenging preparation, as there is a lack of digital literacy among older people. In this logic, the objectives of this study are: 1) to describe the preparation process for the implementation of the online Service-Learning with elderly residents in ERPI and; 2) understand the concerns and the expectations of the institution and its members.

The research adopted a qualitative strategy, conducting exploratory interviews with six users and three social workers from the institution, which are privileged informants by their knowledge of the real needs in the pandemic context.

The data from the exploratory interviews revealed that it is essential to take into account the following aspects in the implementation of Service-Learning: 1) adequate equipment and technological resources; 2) institution workers able to support and monitor activities; 3) involvement of social workers in the definition, scheduling and execution of activities to be developed in the community intervention; 4) the will of the elderly in learning and improving their digital skills, as well their motivation and interaction in sharing experiences and knowledge with university students.

One of the expectations of Centro Social da Irmandade de S. Torcato is to seek articulation, improvement and development of the institution's services, evaluating in a thoughtful and constructively critical way the use and acceptability of digital and online tools in social intervention. From the point of view of the elderly, their expectations are essentially related to new recreational dynamics. These expectations result from the concern felt with the pandemic situation, since the interviewees refer a significant reduction of activities, as some

of them fear the risk of covid-19 transmission. Accordingly, in this critical phase, the use of online Service-Learning, allows ERPI to fight social isolation, optimize elderly well-being, intensify of social support and psychosocial monitoring.

**KEY WORDS:** Social Work; Undergraduate Training, elderly; Covid-19