

SKRYPT SZKOLENIA E-KADRY

Załącznik do Modelu E-care

Autorki opracowania: Barbara Górka, Ewa Bigos (<http://www.ewabigos.pl/>)

1. INFORMACJE OGÓLNE O SZKOLENIU

1.1. **Nazwa szkolenia:** E-care – przygotowanie asystentów i opiekunów do realizacji zdalnych usług dla klientów ze szczególnymi potrzebami

1.2. **Organizator szkolenia:** Fundacja Imago

1.3. **Analiza potrzeb szkoleniowych i / lub trendów rozwoju branży:**

E-care pozwala na organizację usług online w szczególności w sytuacji, kiedy wsparcie w środowisku zamieszkania klientów nie jest możliwe do realizacji (np. z powodu działania czynnika epidemiologicznego, wykluczenia transportowego, czasowych braków kadrowych) oraz wspomagająco, zgodnie ze zgłoszonymi potrzebami klientów (np. organizacja dodatkowych sesji motywujących, wsparcie interwencyjne). Osoby ze szczególnymi potrzebami deklarują otwartość na usługi online, realizowane jako komplementarna forma wsparcia, interwencyjnie lub w sposób planowy, dot. takich obszarów usług, jak m.in.:

- rozmowy motywujące, wspierające, interwencyjne,
- pomoc w tzw. sprawach urzędowych (e-obywatel), asystowanie online w kontakcie z urzędami, bankami, lekarzami itp.,
- pomoc w zakupach internetowych,
- współuczestnictwo w e-kulturze,
- asystowanie podczas kursów/szkoleń/studiów online,
- wsparcie w podnoszeniu poziomu umiejętności cyfrowych klientów.

Zapotrzebowanie na rozwój umiejętności cyfrowych asystentów i opiekunów osób ze szczególnymi potrzebami wynika z dużego

zapotrzebowania społeczeństwa (w szczególności osób z niepełnosprawnościami oraz członków ich otoczenia) na usługi pozwalające na pełniejsze włączenie społeczne tych osób, w tym zwiększenie aktywności i mobilności klienta z niepełnosprawnościami oraz jego opiekunów faktycznych w realizacji przez nich różnorodnych ról życiowych.

Ponadto zapewnienie wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz ich rodzinom poprzez organizację usług asystenckich umożliwia wypełnienie zapisów ratyfikowanej przez Polskę Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych w zakresie idei niezależnego życia (art. 28 – Odpowiednie warunki życia i ochrona socjalna).

W procesie tym - dzięki usługom profesjonalnego Asystenta czy Opiekuna świadczonym na rzecz osoby z niepełnosprawnościami - zyskuje cały jej system rodzinny. Usługa ta odciąża opiekunów z często wielogodzinnej opieki nad ww. osobą zależną, pozwala im na wytchnienie i zregenerowanie sił. Asystenci koncentrują się więc również na poprawie QALY, tj. jakości życia osób z najbliższego otoczenia społecznego klienta z niepełnosprawnościami, co w efekcie pozytywnie wpływa na atmosferę systemu rodzinnego osoby zależnej i większą aktywność społeczno-zawodową samych opiekunów. Efekty te potwierdzają m.in.:

- raport z projektu „Centrum Asystentury Społecznej (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”, współrealizowanego przez Fundację Imago:

<http://fundacjaimago.pl/wp-content/uploads/2017/09/P2-Us%C5%82ugi-przerwy-regeneracyjnej-dla-rodzin-z-niepe%C5%82nosprawnymi-osobami-zale%C5%BCnymi-np.-rozwi%C4%85za%C5%84-du%C5%84skich-i-niemieckich-11.pdf>

- raporty z ewaluacji międzynarodowego projektu "Usługi przerwy regeneracyjnej dla opiekunów niepełnosprawnych osób zależnych", realizowanego przez Fundację Imago razem z 9 instytucjami z całej Polski:

<http://fundacjaimago.pl/projekt/uslugi-przerwy-regeneracyjnej-dla-opiekunow-niepelnosprawnych-osob-zaleznych/>

Wyzwaniem obserwowanym od lat w ww. branży jest zbyt mała liczba kadry specjalistów w stosunku do zgłaszanych przez klientów potrzeb. Jednocześnie ze względu na wykluczenie transportowe części klientów dojazd do części rodzin okazuje się skomplikowany i nie pozwala na regularne świadczenie usług. Dla organizatorów ww. usług wyzwaniem są również choroby kadry lub klientów, szczególnie w kontekście pandemii Covid. Wszystkie te czynniki powodują, że dostęp do stacjonarnych usług bywa limitowany z powodów obiektywnych. Rozwój kompetencji cyfrowych kadry pozwoli zniwelować część ww. problemów i kontynuować usługi

również w okresie obostrzeń epidemiologicznych czy niedoborów kadrowych.

Program szkoleń E-care pozwala na pełniejszą profesjonalizację zawodu Asystenta/Opiekuna wśród osób już wykonujących te zadania na rynku – a więc wychodzi naprzeciw potrzebom podmiotów realizujących ww. usługi dla rodzin osób z niepełnosprawnościami.

1.4. Cele szkolenia

Rozwój kompetencji asystentów/opiekunów w zakresie prowadzenia usług dla klientów ze szczególnymi potrzebami w trybie online w takich instytucjach jak m.in.:

- organizacjach pozarządowych;
- podmiotach ekonomii społecznej;
- ośrodkach rehabilitacyjnych i zdrowotnych;
- uczelniach i placówkach kształcenia ustawicznego;
- agencje usług społecznych;
- jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej;
- placówkach oświatowych jako osoba wspierająca.

Ponadto możliwa jest realizacja usług u przedsiębiorców zatrudniających osoby z niepełnosprawnością.

1.5. Adresaci szkolenia:

Następujące grupy osób mogą być szczególnie zainteresowane udziałem w szkoleniu E-care:

- asystenci i opiekunowie osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami,
- pracownicy socjalni,
- pracownicy systemu edukacji, w tym pomoc nauczyciela,
- osoby poszukujące możliwości elastycznych form zatrudnienia,
- osoby już pracujące z osobami z niepełnosprawnościami, chcące rozwinąć swoje kwalifikacje,
- opiekunowie osób zależnych,

- wolontariusze zaangażowani w pomoc osobom z niepełnosprawnościami i ich rodzinom.

Absolwenci szkolenia samodzielnie planują i wykonują pracę w trybie zdalnym, uwzględniając diagnozę i potrzeby osób z niepełnosprawnościami (klientów). Udzielają im wsparcia w codziennych czynnościach, jak również w komunikowaniu się z otoczeniem.

Absolwenci mogą znaleźć zatrudnienie m.in. w organizacjach pozarządowych, prywatnych agencjach czy w jednostkach pomocy społecznej, placówkach oświatowych jako osoby wspierające, ponadto mogą podejmować współpracę z ośrodkami rehabilitacyjnymi i zdrowotnymi. Mogą również prowadzić własną działalność gospodarczą.

1.6. Forma realizacji szkolenia:

Tryb realizacji szkolenia: hybrydowy (pierwszy i ostatni moduł stacjonarnie, pozostałe moduły w formule 50% online, 50% stacjonarnie w sali z dostępem do sprzętu IT i sieci).

ETAP PRZYGOTOWAWCZY

Kokreacja

- na spotkaniu przygotowawczym do cyklu szkoleń zapraszamy uczestników do współtworzenia procesu szkoleniowego (cocreation) i prosimy ich o bieżące refleksje dot. użyteczności tematów szkoleń dla ich praktyki zawodowej,
- uczestnicy mogą gromadzić refleksje za pomocą codziennych zapisków w „dzienniku refleksyjnym” (metoda etnograficzna) lub gromadzić na współdzielonej tablicy (np. Mural, Miro),
- ww. refleksje mogą mieć charakter intrapersonalny (namysł nad własnym stosunkiem do usług online, analiza myśli i emocji z tym związanych) i/lub interpersonalny (możliwość implementacji poznawanych narzędzi i rozwiązań IT w trakcie planowanych sesji online z klientami),
- rekomendowane jest aby pierwszy i ostatni moduł szkoleń prowadziła ta sama osoba, dzięki czemu uczestnicy będą mogli przeprowadzić wspólną analizę swojego nastawienia do usług online przed i po całym cyklu szkoleniowym. Podczas testów E-care nasz zespół intencjonalnie zaprosił do współpracy specjalistkę, która ma doświadczenie w prowadzeniu superwizji dla asystentów i opiekunów osób ze szczególnymi potrzebami. W razie

braku możliwości zaangażowania eksperta z ww. profilem rekomendujemy współpracę z psychologiem z min. 5-letnim doświadczeniem w pracy

z osobami ze szczególnymi potrzebami, który wesprze uczestników szkoleń w procesie tranzykcji z usług stacjonarnych do usług online. Opisany aspekt wsparcia jest kluczowy dla efektywności szkoleń, ponieważ nawet dla specjalistów z wieloletnim doświadczeniem w realizacji usług stacjonarnych z ww. klientami kwestia rozwoju kompetencji w obszarze e-usług okazuje się wyzwaniem rozwojowym i wymaga od nich zmian w schematach myślenia o możliwych kontaktach z klientami,

- analiza refleksji uczestników jest realizowana na bieżąco przez organizatora usług, co pozwoli na wspólną dyskusję nt. koniecznych modyfikacji w treści i/lub trybie szkoleń,

- ostateczny feedback ze strony uczestników realizowany jest w trakcie ostatniego modułu szkoleniowego; pozwala to na wspólne przepracowanie tematów kluczowych dla e-kadry i przygotowuje grunt dla już mniej formalnych relacji w trakcie realizacji usług online (np. grupa samopomocowa, grupa samokształcząca się, peer-to-peer learning).

Mentoring Indywidualny

(wsparcie towarzyszące szkoleniom)

Część uczestników będzie potrzebować dodatkowych, indywidualnych konsultacji w ramach procesu rozwoju e-kompetencji. Rekomendujemy zapewnienie indywidualnego mentoringu ze strony specjalistów, którzy będą wspierali uczestników w pogłębianiu kluczowych dla nich tematów. Mentorami powinny być osoby łączącą wiedzę z zakresu IT oraz potrzeb klientów ze szczególnymi potrzebami (np. terapeuta, psycholog, trener prowadzący sesje online w ramach swojej praktyki zawodowej). Mentoring realizowany jest w dodatkowym czasie, poza ustalonymi godzinami szkoleń.

Autodiagnoza E-umiejętności

Autodiagnoza jest niezbędnym elementem modelu E-care, który pozwala na konieczną analizę wyjściowych umiejętności cyfrowych kadry specjalistów. Działanie to pozwala na efektywne zarządzanie procesem rozwoju kompetencji e-kadry przez organizatorów wsparcia. Analizę własnych umiejętności cyfrowych przez uczestników szkoleń (badanie PRE i POST) można realizować za pomocą jednego z wymienionych poniżej narzędzi lub organizator może przygotować własne rozwiązanie:

- Radar umiejętności cyfrowych (mikronarzędzie, przygotowane przez zespół E-care),
- <https://www.digitalskillsaccelerator.eu/pl/learning-portal/online-self-assessment-tool/> (ogólnodostępne narzędzie).

Audyt Techniczny

Przeprowadzenie audytu własnego sprzętu IT przez uczestników szkolenia jest niezbędne przed rozpoczęciem pierwszych zajęć. Dzięki temu zidentyfikowane zostaną ew. braki technologiczne a organizator wsparcia uzyska możliwość pozyskania brakującego sprzętu.

W tym punkcie rekomendujemy również uwzględnienie w budżetach projektów e-usług środków finansowych, które pozwolą sfinansować zakup sprzętu IT (wypożyczalnia sprzętu, dla celów zapewnienia trwałości usług).

ETAP ZAMKNIĘCIA PROCESU

- zamknięcie procesu kokreacji podczas grupowego spotkania z uczestnikami szkoleń (analiza niezbędnych modyfikacji w programie i trybie szkoleń oraz przygotowanie rekomendacji dla konkretnego organizatora usług),
- post diagnoza umiejętności cyfrowych uczestników szkoleń,
- indywidualne rekomendacje dla uczestników od Mentora (wskazówki dot. obszarów kompetencyjnych do dalszego rozwoju),
- analiza potrzeb rozwojowych i superwizyjnych e-kadry.

1.7. Metody szkoleniowe

burza mózgów, dyskusja, prezentacja, praca własna uczestników na wybranych komunikatorach i aplikacjach, praca nad przykładami (case study), analiza aktów prawnych, runda superwizyjna.

1.8. Zasady doboru kadry prowadzącej szkolenie

Szkolenie wymaga zaangażowania min. 5 trenerów, specjalistów od poszczególnych zagadnień merytorycznych, omawianych na szkoleniu. Trenerzy muszą posiadać udokumentowaną znajomość zagadnień merytorycznych oraz doświadczenie w kształceniu dorosłych (andragogika).

2. PROGRAM SZKOLENIA

2.1. Treści kształcenia

W wyniku realizacji szkolenia, słuchacz powinien uzyskać wiedzę na temat:

- e-usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami, profil kompetencyjny e-asystenta/opiekuna,
- komunikacja społeczna w sieci, wsparcie osób wchodzących w cyberprzestrzeń, zaburzenia behawioralne,
- aktywne zaangażowanie online (zdalne motywowanie i wspieranie klientów, techniki angażowania klienta podczas spotkań online),
- podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego, zdalne wsparcie interwencyjne,
- aplikacje, programy przydatne do pracy online z osobami z niepełnosprawnościami,
- cyberbezpieczeństwo (wizerunek w sieci, bezpieczeństwo danych),
- przetwarzanie danych osobowych w sieci, RODO, w tym e-usługi.

2.2. Plan szkolenia

8 modułów szkolenia:

1 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych

2 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

3 moduł, stacjonarny w sali informatycznej, 6 godz. dydaktycznych

4 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

5 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

6 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

7 moduł, stacjonarny w sali informatycznej, 6 godz. dydaktycznych

8 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych

2.3. Opis modułów szkoleniowych:

Minimalna liczba godzin: 48 godzin dydaktycznych.

1 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych

„Wsparcie kadry w procesie tranzycji z usług stacjonarnych do usług online”

Narzędzia: burza mózgów, dyskusja, prezentacja.

1 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych

„Wsparcie kadry w procesie tranzycji z usług stacjonarnych do usług online”

Narzędzia: burza mózgów, dyskusja, prezentacja, ćwiczenia.

Program modułu:

1. Integracja grupy - przykładowe ćwiczenia mające na celu poznanie się uczestników i zbudowanie atmosfery w grupie sprzyjającej dalszej wspólnej pracy podczas realizacji wszystkich modułów, np.:
 - ćwiczenie „Wywiad” – asystenci w parach przeprowadzają wywiad ze sobą nawzajem w ograniczonym czasie, a następnie przedstawiają swojego rozmówcę na forum grupy,
 - ćwiczenie „Cztery kąty” – z wykorzystaniem przestrzeni sali szkoleniowej, trener przedstawia kilkanaście zdań opisujących osobę (poprzez jej możliwe zainteresowania, cechy, doświadczenia) i proponuje każdorazowo wybór jednej z czterech opcji, asystenci wybierając opcję, przemieszczają się do odpowiedniego miejsca („kąta” danej opcji), przez co mogą socjometrycznie zobaczyć podobieństwa i różnice pomiędzy sobą.
2. „Ja w cyberprzestrzeni” (praca z własnymi przekonaniem nt. aktywności uczestników w sieci) – dzielenie się przekonaniem i stereotypami na temat poruszania się osób z niepełnosprawnością „w sieci”. Przykładowe przekonania:

- osoby z niepełnosprawnością wykazują się ufnością oraz brakiem krytycyzmu i trudno im ocenić wiarygodność źródeł internetowych, stąd często bywają ofiarami manipulacji i nadużyć w kontakcie internetowym,
- osoby z niepełnosprawnością mają trudność w samokontroli emocjonalnej, stąd trudno im regulować własną ciekawość i zadbać o swoje bezpieczeństwo „w sieci” bez udziału osób trzecich,
- osoby z niepełnosprawnością korzystają głównie z rozrywkowej funkcji cyberprzestrzeni i nie są zainteresowane/nie potrafią korzystać z pozostałych możliwości (np. bankowość internetowa).

Omówienie genezy przekonań jako automatycznych schematów w odpowiedzi na sytuacje i wyzwania oraz wyobrażeń i interpretacji – uwrażliwienie na rozpoznawanie części z nich, które mogą być nieracjonalne i nieadekwatne do rzeczywistości. Propozycja pracy własnej e-asystenta nad weryfikacją własnych przekonań i zamianą ograniczających przekonań na wspierające (np. z wykorzystaniem tabeli zamiany myśli obecnych na myśli alternatywne).

3. Kompetencje e-kadry (pierwsze profilowanie):

Kompetencje	Oczekiwane	Pożądane
Wartości i postawy		
Umiejętności		
Cechy osobiste		
Doświadczenie		
Wiedza		
Kwalifikacje		
Inne		

4. Komunikacja społeczna w sieci, wsparcie osób wchodzących w cyberprzestrzeń, zaburzenia behawioralne:

- wspólna analiza mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń wynikających z korzystania z mediów społecznościowych,

- omówienie emocji towarzyszących klientowi w „debiucie internetowym” (m.in. strach przed konsekwencjami własnych działań) – rola asystenta na tym etapie (zastosowanie technik komunikacyjnych – odzwierciedlanie, klaryfikowanie, informacja zwrotna), zadbanie o wsparcie informacyjne dla klienta dotyczące używanych narzędzi internetowych,
- uwrażliwienie e-asystentów na obecność sygnałów alarmujących w kontekście ryzyka uzależnień behawioralnych (np. pornografia, hazard, fonoholizm); wskazanie instytucji i ośrodków diagnostycznych i pomocowych; przykłady wstępnych interwencji e-asystenta w tych sytuacjach.

Pomocne źródła:

<https://www.uzaleznieniabehawioralne.pl/category/sieciholizm/>

<https://www.gov.pl/web/rpp/uzaleznienia-behawioralne-gdzie-szukac-pomocy>

5. Aktywne zaangażowanie online (zdalne motywowanie i wspieranie klientów, techniki angażowania klienta podczas spotkań online):

- ustalenie zasad kontaktu (ram czasowych, częstotliwości, sposobu nawiązywania spotkania i ewentualnego jego odwoływania, zakresu działań) w formie umowy pomiędzy e-asystentem a klientem,
- dbanie o regularność kontaktu,
- korzystanie z różnych narzędzi cyfrowych (dbanie o różnorodność) i wzbudzanie ciekawości i gotowości do uczenia się,
- umawianie się na realizację samodzielnych „zadań domowych”,
- szczegółowe zbadanie potrzeb klienta i wspólne zaplanowanie działań w postaci adekwatnych celów do realizacji,
- dbanie o motywację poprzez odwoływanie się do potrzeb, marzeń i pozytywnych odczuć klienta (np. prośba o przesłanie zdjęć i informacji na temat wymarzonego miejsca na spędzenie wakacji).

2 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

„Rozwój wiedzy i umiejętności uczestników w obszarze podstawowego hardware i software IT”

Narzędzia: prezentacja, dyskusja, praca własna uczestników na wybranych komunikatorach i aplikacjach.

Program modułu:

Podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego:

- zdalne wsparcie interwencyjne (w tym TeamViewer v15),
- komunikacja video z wykorzystaniem PC (ZOOM, Cisco Webex, Microsoft Teams, Google Meet, RingCentral Video),
- komunikacja video z wykorzystaniem smartfona (Messenger, WhatsApp, Telegram, Signal, Google Duo),
- zarządzanie komputerem PC (TeamViewer, Chrome Remote Desktop, AnyDesk, *VNC, Microsoft Remote Desktop).

3 moduł, stacjonarny w sali informatycznej, 6 godz. dydaktycznych

„Rozwój wiedzy i umiejętności uczestników w obszarze podstawowego hardware i software IT”

Narzędzia: dyskusja, praca na sprzęcie z konsultacjami prowadzącego.

Program modułu:

Podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego, zdalne wsparcie interwencyjne, rozwinięcie programu modułu 2 w trakcie zajęć w sali informatycznej.

4 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

„Praca online z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami”

Narzędzia: prezentacja, dyskusja, praca własna uczestników na wybranych aplikacjach i programach.

Program modułu:

Aplikacje, programy przydatne do pracy online z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- podstawowe Technologie Informacyjno-Komunikacyjne (TIK),
- czytniki, mapy myśli i inne narzędzia (czytnik immersyjny, LetMe Talk, mapy myśli - www.coggle.it, Mówik Pro, Rejestr, Wolne Lektury, Genially, PicCollage, Vocaroo, Wakelet),
- udogodnienia Google (rozszerzenie Chrome: OpenDyslexic, Read Aloud, Dyslexia Friendly, MOTE, Use Immersive Reader on Websites),
- indywidualizacja doboru narzędzi do potrzeb klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności (By My Eyes, Hear Us, przypomnienia o lekach apps, <https://www.designcap.com/>, https://www.canva.com/pl_pl/, <https://pl.khanacademy.org/>, Licencje Creative Commons, <https://musopen.org/>, <https://openclipart.org/>, <https://pl.wikiquote.org/>, <http://otwartzasoby.pl/>,
- technologie wspierające osoby z niepełnosprawnościami:

Powiększalniki i lupy elektroniczne

Dyktafony

Monitory / notatniki brajlowskie

Drukarki brajlowskie

Oprogramowanie powiększające: ZoomText Magnifier (Windows), SuperNova Magnifier (Windows)

Oprogramowanie powiększające z funkcją czytania: ZoomText MagReader (Windows), SuperNova Magnifier & ScreenReader (Windows)

Oprogramowanie udźwiękawiające (screen reader): NVDA (Windows), VoiceOver (Apple iOS / macOS / iPad OS), Jaws (Windows), TalkBack (Android), Commentary Screen Reader (Android)

Synteza mowy (głosy dla oprogramowania udźwiękawiającego): Loquendo, Nuance, Ivona

Oprogramowanie przetwarzające tekst na mowę: Speech2Go (Windows), Speech Central (Apple iOS / macOS / iPad OS)

Specjalistyczne klawiatury (klawiatury z powiększoną czcionką)

Pętle indukcyjne (stałe oraz przenośne), <https://tumozesz.pl/>

Systemy FM

Specjalistyczne myszy i klawiatury (trackballe, klawiatury z powiększonymi klawiszami): Chester Mouse, Wave Wireless Switch-Adapted Trackball, VisionBoard 2

Przyciski i interfejsy, np. Blue2 Bluetooth Switch, Ribbon Switch

Specjalistyczne oprogramowanie ułatwiające komunikację z otoczeniem, np. Symbol for Windows, Grid (Windows, iPad OS)

Tekst łatwy do czytania (Easy to read – ETR)

5 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

„Cyberbezpieczeństwo w e-usługach”

Narzędzia: dyskusja, burza mózgów, praca nad przykładami (case study)

Program modułu:

Cyberbezpieczeństwo (wizerunek w sieci, bezpieczeństwo danych):

- bezpieczne hasła

<https://howsecureismypassword.net/>

<https://haveibeenpwned.com/>

<https://informationisbeautiful.net/visualizations/worlds-biggest-data-breaches-hacks/>

Facebook: <https://antyweb.pl/facebook-kopia-danych>

Google: <https://spidersweb.pl/2015/01/jak-sprawdzic-co-google-o-mnie-wie.html>

Avira, Avast,

- phishing jako forma zagrożenia,

- Jakie dane ujawniamy w sieci? Ochrona danych z trzech poziomów - bezpieczeństwa sprzętu, oprogramowania i relacji budowanych w sieci,

<https://tiny.pl/rjrgz>

6 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych

„Cyberbezpieczeństwo w e-usługach”

Narzędzia: dyskusja, burza mózgów, praca nad przykładami (case study), aplikacja wiedzy do własnej praktyki zawodowej

Program modułu:

Cyberbezpieczeństwo cd.:

- Fake news jako zagrożenie w sieci. Jak odróżnić prawdę od nieprawdy?

fake news: <http://dziennikbulwarowy.pl>

deep fake (fake news tworzony z użyciem nowych technologii):

<https://this-person-does-not-exist.com>

<https://media.ceo.org.pl/aktualnosci/nie-tylko-fake-newsy>

Jak odróżnić fake news?

<https://www.szkolazklasa.org.pl/materialy/radzc-fake-news/>

Jakie pytania warto zadawać przekazom medialnym, by nie dać się nabrać?

<https://media.ceo.org.pl/aktualnosci/media-literacy-smartphone>

Jakie aplikacje mogą pomóc odróżnić fake news?

<https://frsi.org.pl/kliknij-sprawdz-zrozum-jak-swiadomie-korzystac-z-info-rmacji/>

- budowanie wizerunku w sieci,

<https://www.youtube.com/watch?v=CLRBYhd7e4Q>

<https://wyborcza.pl/magazyn/7,124059,21837335,artur-wlodarski-wrog-publiczny-jak-zostalem-ojcem-markusa-w.html>

- Hejt a mowa nienawiści jako zagrożenia w sieci. Czym są i jak sobie z nimi radzić?

Definicja mowy nienawiści wg Rady Europy,

Przestępstwa z nienawiści,

Zniesławienie, znieważenie, naruszenie dóbr osobistych,

<https://www.youtube.com/watch?v=WpKfX2qvmbc>

<https://us.edu.pl/uczelnia/rowne-traktowanie/>

<https://www.facebook.com/help/1380418588640631>

<https://www.hfhr.pl/wp-content/uploads/2013/07/PRZEWODNIK-WWW-1.pdf>

7 moduł, stacjonarny w sali informatycznej, 6 godz. dydaktycznych

„Dane osobowe w sieci”

Narzędzia: prezentacja, dyskusja, analiza aktów prawnych, praca nad przykładami (case study)

Program modułu:

Przetwarzanie danych osobowych w sieci, RODO, w tym e-usługi:

- rodzaje działań online w pracy e-specjalisty,
- podstawa prawna przetwarzania danych osobowych, w tym danych audio-video,
- obowiązki administratora danych osobowych w sytuacji realizacji wsparcia online,
- udostępnianie dokumentacji online,
- nagrywanie spotkań online i retencja danych,
- prawa uczestników wydarzeń online w świetle RODO,
- zasady pracy zdalnej,
- dobre praktyki w ochronie danych osobowych w pracy online.

8 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych

„Wsparcie kadry w procesie tranzycji z usług stacjonarnych do usług online”

Narzędzia: burza mózgów, dyskusja, runda superwizyjna.

Program modułu:

- praca z własnymi przekonaniemami na temat e-dostępności,
- radzenie sobie z własnym lękiem przed nowymi sytuacjami z klientem (kontakt on-line, bezpieczeństwo w sieci i kwestie odpowiedzialności kadry, nowe programy i aplikacje),
- kształtowanie otwartości asystenta/opiekuna na ustawiczne uczenie się,

- kwestie etyczne związane z pracą e-asystenta/opiekuna,
- kompetencje e-kadry (ostateczne profilowanie),
- podsumowanie i wsparcie kadry przed realizacją e-usług.

2.4. Wyposażenie technodydaktyczne

- Sala wykładowa ze sprzętem informatycznym,
- Dostęp do platformy Zoom lub innej do prowadzenia zajęć online,
- Komputer z projektorem multimedialnym,
- Flipchart, flamastry,
- Prezentacje z zakresu merytorycznego szkolenia, w tym dostęp do aplikacji omawianych w trakcie szkolenia.

2.5. Materiały pomocnicze dla słuchaczy

Indywidualnie dla każdego uczestnika przygotowane materiały szkoleniowe:

elektroniczne wersje prezentacji szkoleniowych, długopis, notes, ew. możliwość wypożyczenia niezbędnego sprzętu informatycznego.

3. METODY SPRAWDZANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI UCZESTNIKÓW

3.1. Sposób sprawdzania wiedzy i umiejętności uczestników:

Obecność na szkoleniu (minimum 80%), badanie metodą samooceny przez uczestników przed i po zakończonym szkoleniu – za pomocą opracowanego Radaru Umiejętności Cyfrowych.