

GHID DE ÎNVĂȚARE PRIN SERVICII PENTRU PARTENERII DIN COMUNITATE





Titlul documentului	Ghid de e-SL pentru partenerii din comunitate
Titlul proiectului:	e-SL pentru sisteme de învățământ superior din UE mai digitalizate și mai incluzive
Autori:	Alžbeta Brozmanová Gregorová, Jana Javorčíková, Petra Strnáďová, Milena Lipnická, Irene Culcasi, Maria Cinque, Valentina Furino, Nives Mikelic Preradovic, Tomislava Lauc, Vjera Lopina, Irena Polewczyk, Mariola Kozubek, Beata Ecler – Nocoń, rev. Dawid Ledwoń, Katarzyna Holewik, Loredana Manasia, GrațIELA Ianoș
Programe:	ERASMUS+ Cooperation Partnerships in Higher Education
Numărul proiectului:	2021-1-PL01-KA220-HED-000032194
Parteneri în proiect:	UNIWERSYTET SLASKI, LIBERA UNIVERSITA MARIA SS. ASSUNTA DI ROMA, UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI, SVEUCILISTE U ZAGREBU, UNIVERSITATEA NAȚIONALĂ DE ȘTIINȚĂ ȘI TEHNOLOGIE POLITEHNICA BUCUREȘTI, VALUEDO
Site-ul proiectului:	https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/



Co-funded by
the European Union

Finanțat de Uniunea Europeană. Opiniile și opiniile exprimate sunt exclusiv ale autorilor și nu reflectă neapărat poziția Uniunii Europene sau ale Agenției Naționale (AN). Nici Uniunea Europeană, nici AN nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.



Această lucrare este licențiată sub [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Cuprins



Introducere

Ce este învățarea prin servicii?

Ce este e-Service-Learning (e-SL)?

Beneficiile proiectelor e-SL pentru partenerii din comunitate

Rolul partenerului din comunitate în e-SL

Pregătirea pentru e-SL. Este e-SL potrivit pentru organizația dumneavoastră?

Roluri ale partenerilor din comunitate în planificarea proiectelor e-SL (înainte de livrarea serviciului)

Roluri ale partenerilor comunitari în implementarea proiectelor e-SL (în timpul livării serviciului)

Orientare și formare

Menținerea comunicării cu profesorul universitar responsabil

Îndrumarea studenților

Reflecție

Evaluare și sustenabilitate (după finalizarea proiectului)



Introducere

Acest manual este dedicat partenerilor comunitari care participă sau care își propun să contribuie la proiecte e-Service-learning (e-SL). Rolul acestui material este de a vă familiariza cu e-SL și de a vă pregăti dezvoltarea unor parteneriate cu universitățile care implementează proiecte de învățare prin servicii.

Ghidul este structurat astfel încât să vă ajute să:

- înțelegeți e-SL ca pedagogie experiențială;
- înțelegeți specificul e-SL;
- distingeți e-SL de alte activități orientate spre comunitate;
- fiți conștienți de beneficiile e-SL pentru organizația dumneavoastră;
- înțelegeți rolurile și responsabilitățile dumneavoastră în procesul de planificare, implementare și evaluare a e-SL;
- facilitați învățarea studenților în proiectele de e-SL.

Am dezvoltat acest ghid printr-un proces amplu și colaborativ, care a inclus colectarea de informații de la experți, desfășurarea de discuții aprofundate cu părțile interesate și integrarea feedbackului de la utilizatorii preliminari. Sperăm că veți găsi informațiile și recomandările oferite aici valoroase în parcursul dumneavoastră de a explora complexitățile e-SL.



Ce este învățarea prin servicii?

Învățarea prin servicii (SL) este o abordare educațională care combină învățarea academică și serviciul comunitar. Se concentrează atât pe o activitate care este benefică pentru comunitate, cât și pe beneficiile educaționale rezultate pentru student. SL permite studenților să obțină credite pentru rezultatele învățării prin implicarea activă în comunitate și identificarea de soluții practice în viața reală. Procesul de învățare este susținut de reflecție ca parte necesară a învățării experiențiale.

SL se diferențiază de formele tradiționale de învățare prin faptul că aduce conținutul cursului la viață, oferind studenților oportunități de a aplica cunoștințele dobândite în cadrul cursurilor în medii reale, în servicii benefice pentru alte persoane, comunități sau societăți. SL își propune, de asemenea, să stimuleze un sentiment de implicare civică și responsabilitate în rândul studenților. SL presupune integrarea serviciului în activitatea de învățare.

Componente-cheie ale învățării prin servicii:

1. Este o experiență de învățare planificată și organizată, care presupune livrarea unui serviciu care răspunde nevoilor autentice ale comunității.
2. Se bazează pe implicarea activă a studenților — aceștia acționează ca lideri.
3. Experiența SL este integrată în mod intenționat în curriculumul academic; serviciul este legat de obiectivele și conținutul educațional.
4. Include activități care le permit participanților să reflecteze asupra experienței SL.
5. Își propune să dezvolte responsabilitatea civică a studenților.

Există mai multe modele de învățare prin servicii în practică. SL poate fi integrată în curriculumul diferitelor discipline academice și programe de studii. Poate fi implementată într-un singur curs universitar sau poate combina mai multe cursuri pentru a rezolva proiecte interdisciplinare. Poate face parte din disciplinele obligatorii sau opționale și facultative și poate fi organizată ca o activitate de grup sau individuală.

Studenții implicați în învățarea prin servicii pot colabora cu o gamă largă de organizații comunitare care oferă un spectru complet de servicii, inclusiv, dar fără a se limita la, servicii sociale, sport și recreere, arte și cultură, educație și cercetare, și cauze de mediu. Ce vor face studenții ca parte a serviciului va depinde de rezultatele cursului (partea de învățare), modelul SL și nevoile partenerului comunitar, ale comunității sau ale beneficiarilor.

Tipuri de servicii

Serviciu direct

implică studenții și comunitatea în activități de teren cu interacțiune directă cu beneficiarii



Serviciu direct prin interacțiune cu copii din sistemul de protecție a copilului pentru a citi și a se juca împreună și pentru a-i sprijini cu temele; ateliere de electronică, robotică și programare pentru elevii din școli și licee;

Serviciu indirect

implică studenții în servicii fără o relație directă cu beneficiarii



Crearea de materiale educaționale pentru elevi pe tema securității cibernetice, coordonarea de evenimente și eforturi de strângere de fonduri, dezvoltarea unor pagini și conturi în social media pentru a promova comportamente sănătoase;

Advocacy

implică studenții în activități pentru a sensibiliza publicul, a promova acțiuni și a spori nivelul de conștientizare privind probleme de interes larg



Crearea unui videoclip de sensibilizare destinat unui public țintă între 16 și 30 de ani, pe tema tulburărilor de alimentație, și o campanie de conștientizare pentru o problemă de mediu;

SL bazată pe cercetare

în care studenții participă la diferite activități de cercetare, bazate pe nevoile definite ale comunității



Realizarea unei cercetări pe tema motivației pentru învățare într-o comunitate din mediul rural; realizarea unei cercetări-acțiune cu privire la impactul învățării „verzi” asupra elevilor de gimnaziu;



Diferențe între învățarea prin servicii și alte forme de implicare în comunitate

Învățarea prin servicii, voluntariatul și stagiile sau practica de teren pot fi considerate concepte foarte asemănătoare, implicând un anumit angajament din partea studenților și impact asupra învățării, dar există diferențe între ele.

Dimensiune	Învățarea prin servicii	Voluntariat	Practică de teren/Stagiu
Ce este	Pedagogie experiențială (abordare pentru predare și învățare)	Ațiuni sau activitate efectuată de indivizi pentru alții, comunitate și binele comun	De regulă, o secvență a unui program de studii
Scop principal	Dezvoltarea cunoștințelor, abilităților și competențelor studenților și, în același timp, rezolvarea problemelor și provocărilor reale în comunitate sau organizație	Oferirea de servicii sau ajutor, rezolvarea problemelor și provocărilor reale în comunitate sau organizație	Dezvoltarea cunoștințelor, abilităților și competențelor studenților ca parte a dezvoltării lor profesionale
Componentă de învățare	Învățarea este planificată și integrată intenționat în curriculum	Învățarea are loc, dar de obicei nu este planificată și nici nu există o etapă de reflecție	Învățarea este planificată și integrată intenționat în curriculum
Componentă de serviciu	Răspunde nevoilor autentice ale comunității sau organizației	Răspunde nevoilor autentice ale comunității sau organizației	Nu este necesar să răspundă nevoilor autentice ale comunității sau organizației
Compensație financiară	Activitate neplătită	Activitate neplătită	Activitate neplătită
Libertate de alegere	Poate fi obligatorie sau opțională	Opțională, alegere liberă	De obicei obligatorie

Ce este e-Service-Learning?

E-Service-learning (învățare prin servicii electronice; e-SL), învățare prin servicii online, sau învățare prin servicii virtuale, este un tip de învățare prin servicii în care componenta de serviciu sau componenta educațională are loc parțial sau integral online.

Ca partener comunitar, poți fi implicat în mai multe forme de SL și e-SL:

Învățare prin servicii de tip tradițional (tSL)

componentele de serviciu și predare au loc în întregime în mod direct, față în față

e-SL de tip hibrid I

cursurile au loc în întregime online, iar serviciul se desfășoară la fața locului

e-SL de tip hibrid II

cursurile se desfășoară față în față, iar serviciul se desfășoară online



În cadrul unui curs de e-Service-learning, studenții au participat la cursuri față în față și au avut întâlniri regulate cu profesorul la universitate. În timpul întâlnirilor și comunicării online cu organizația, aceștia au analizat mediul organizației de sănătate. Au identificat posibile strategii și recomandări pentru a răspunde domeniilor care necesită atenție strategică. Studenții au dezvoltat, de asemenea, un plan de acțiune și au identificat obiective și scopuri specifice legate de strategiile financiare, tehnologice, de infrastructură și de piață ale organizației.

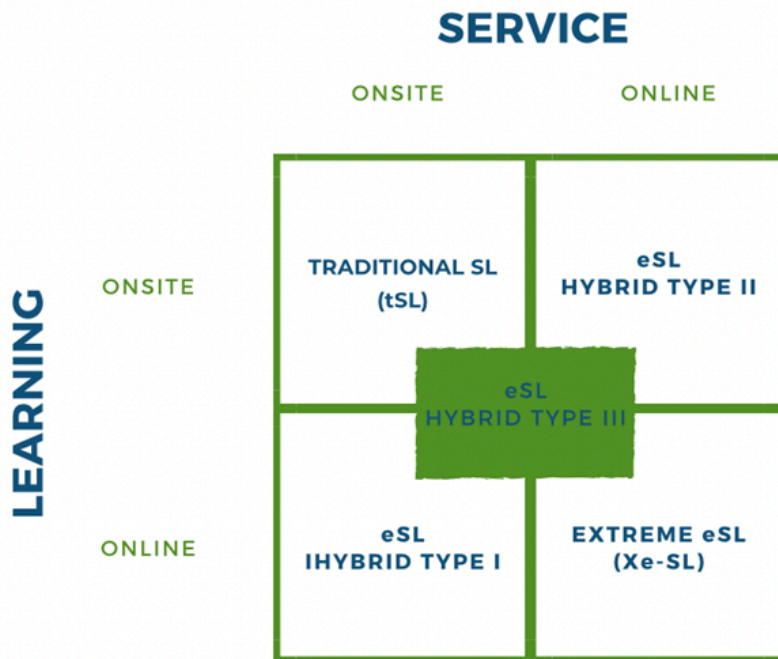
e-SL de tip hibrid III

un format mixt cu instrucțiuni și servicii parțial online și parțial față în față

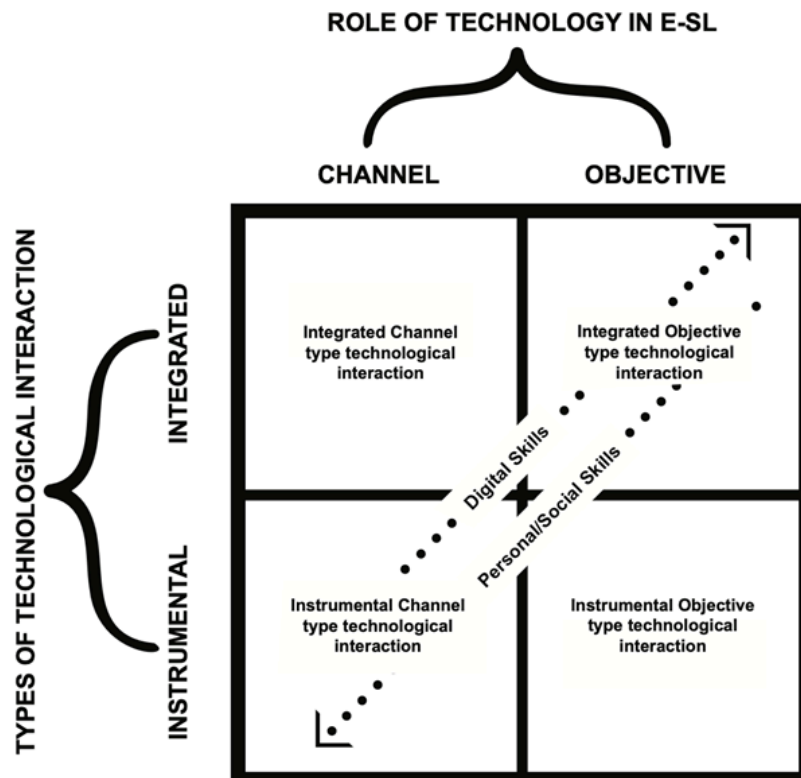
e-Service-Learning extrem (Xe-SL)

100% din instruire și servicii sunt online, fără componentă față în față

Forme de SL și e-SL



adaptat după Waldner et al., 2012. Acest grafic poate fi găsit în Albanesi, C., Culcasi, I., & Zunszain, P. (Eds.). (2020). (2020). Ghid practic privind e-Service-Learning ca răspuns la COVID-19. Asociația Europeană de Învățare prin Servicii în Învățământul Superior.



Tehnologiile digitale pot fi incluse în proiecte în diferite moduri. Ele pot fi instrumente care facilitează și optimizează învățarea prin servicii (SL), dar pot fi, de asemenea, obiectul central al învățării și/sau al serviciului.

Tehnologiile digitale pot fi utilizate în (e-SL) ca: (Culcasi, Russo, Cinque, 2022):

Un canal instrumental



Tehnologia este mediul prin care se implementează atât componentele de serviciu, cât și cele de învățare, care, dacă nu ar fi necesară, s-ar desfășura fără tehnologie. Astfel, studenții și partenerii din comunitate nu au nevoie de expertiză tehnologică.

Un grup de studenți la științele sociale a înființat o linie de suport pentru vârstnici singuri ca răspuns la pandemie. Serviciul a avut scopul de a ajuta persoanele vulnerabile să depășească izolarea, să mențină contactele sociale și să își împărtășească sentimentele. Obiectivul de învățare pentru studenți a fost legat de dezvoltarea abilităților de comunicare, empatie – elemente esențiale pentru viitoarea lor practică profesională – și responsabilitate civică.

Un canal integrat



Tehnologia rămâne canalul pentru serviciu și învățare, dar în acest caz, includerea tehnologiei rezultă dintr-o decizie de design intenționată. Astfel, este necesar ca studenții să fie alfabetizați digital pentru a putea oferi serviciul.

Un grup de studenți a creat materiale didactice pentru copiii din învățământul primar pentru dezvoltarea competențelor de literație și numerație, puse la dispoziția profesorilor deschis și gratuit. Scopul serviciului a fost de a oferi materiale educaționale pentru a depăși lipsa școlii. Obiectivul de învățare pentru studenți a fost dezvoltarea de abilități specifice în crearea unităților de învățare potrivite pentru învățarea la distanță.

Obiectiv instrumental



Tehnologia este obiectivul de serviciu și de învățare; aceasta necesită ca studenții să învețe să utilizeze instrumentele TIC existente legate de viitoarele lor cariere în timp ce desfășoară activități de serviciu în comunitate, dar nu implică crearea de noi instrumente tehnologice.

Un grup de studenți la masteratul didactic a creat o pagină de Facebook pentru a ghida elevii în alegerea profilului la liceu sau domeniul de studiu la facultate. Serviciul a avut scopul de a crea un spațiu online de discuție pentru a depăși dezorientarea legată de admiterea la liceu și la facultate, precum și de a oferi sfaturi privind o posibilă carieră. Obiectivul de studiu pentru studenți a fost să învețe să colaboreze cu colegi din diferite domenii, explorând potențialul tehnologic în domeniul lor și dezvoltând abilități digitale.

Obiectiv integrat



Tehnologia este obiectivul componentelor de învățare și de serviciu și include crearea de noi instrumente digitale. Astfel, studenții au nevoie de abilități avansate în tehnologia informației și comunicațiilor (TIC).

Un grup de studenți a colaborat cu o organizație non-profit pentru a dezvolta jocuri digitale destinate copiilor cu nevoi speciale. Obiectivul serviciului a fost de a crea jocuri online care să stimuleze copiii cu nevoi speciale să dobândească abilități de bază în utilizarea computerului. Obiectivul general de învățare pentru studenți a fost să dezvolte abilități practice în domeniul TIC.

Beneficiile proiectelor de e-SL pentru partenerii din comunitate

Învățarea prin servicii (SL) poate aduce numeroase beneficii organizației dumneavoastră și beneficiarilor acesteia. De exemplu, proiectele de SL pot:

- oferi servicii utile și suport administrativ, în acord cu nevoile specifice ale organizației dumneavoastră;
- crește capacitatea organizațională prin resurse umane suplimentare;
- aduce perspective noi, creativitate, entuziasm și perspicacitate în organizație;
- îmbunătățește relația cu instituțiile de învățământ superior;
- contribui la soluționarea unor probleme practice existente;
- facilita și menține contactul cu universitatea, facultatea, profesorii și studenții pentru posibile colaborări viitoare;
- oferi posibilitatea de a identifica studenți care lucrează la sarcini specifice și care pot deveni viitori angajați sau voluntari;
- crește vizibilitatea organizației dumneavoastră în comunitate;
- amplifică vizibilitatea organizației, deoarece studenții devin familiarizați cu misiunea acesteia și împărtășesc experiențele lor cu colegii și alte persoane;
- crește gradul de conștientizare publică asupra problemelor critice și corectă potențialele concepții greșite;
- facilita schimbul de cunoștințe prin participarea activă la procesul de învățare;
- dezvoltă abilități civice și încuraja implicarea comunitară;
- contribui la crearea unei comunități mai reziliente, capabile să răspundă mai bine și mai rapid la diverse probleme.

Participarea la proiecte e-SL poate aduce beneficii specifice organizației dumneavoastră, cum ar fi:

- oferirea de servicii online;
- dezvoltarea abilităților digitale ale personalului și/sau ale beneficiarilor;
- accesul la noi categorii de beneficiari;
- economisirea timpului;
- oferirea de resurse utile;
- dezvoltarea de strategii inovatoare în mediul online.



Rolul partenerului din comunitate în e-SL

Parteneriatul cu partenerul din comunitate este un element esențial al e-SL. Partenerii din comunitate identifică nevoile sau ajută studenții în analiza acestora și servesc drept contact principal pentru facultate și studenți. Partenerul din comunitate are rolul unic de a contribui la crearea unei experiențe reale pentru studenți. Aceste organizații oferă îndrumare esențială și oportunități pentru a maximiza experiența pentru studenți, comunitate și beneficiari.

Ca partener din comunitate în cadrul e-SL, dumneavoastră deveniți un partener activ în educația studenților și este important să vă vedeți ca un co-educator.

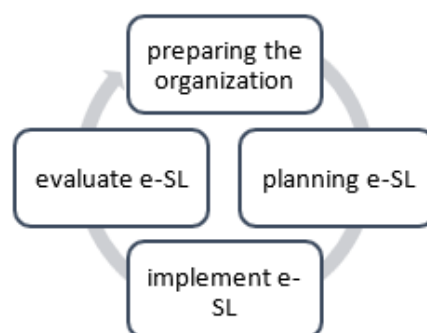
Studenții care colaborează cu organizația dumneavoastră prin intermediul e-SL desfășoară activități legate de un obiectiv specific de învățare sau de formare, parte integrantă a unui curs academic. Toate persoanele implicate în e-SL – cadrele didactice, studenții și partenerul din comunitate – sunt considerate atât profesori, cât și învățăcei. Presupunem că studenții și partenerul academic vor învăța de la dumneavoastră, dar sperăm că și dumneavoastră veți avea o experiență de învățare valoroasă, colaborând cu un partener academic pentru a oferi studenților o experiență relevantă în contextul organizației dumneavoastră și al cursului. Astfel, această colaborare este reciproc avantajoasă.

Roluri ale partenerilor din comunitate:

- Stabiliți obiective clare și specifice pentru colaborare;
- Comunicați în mod clar limitările și așteptările dumneavoastră;
- Participați activ la planificarea proiectului e-SL;
- Apreciați implicarea studenților și a cadrelor didactice în activitățile organizației;
- Înțelegeți obiectivele și capacitățile universității;
- Pregătiți personalul și beneficiarii pentru interacțiunile cu studenții;
- Orientați studenții către misiunea și obiectivele organizației sau ale proiectului, pentru a le oferi o înțelegere mai profundă a rolului lor;
- Oferiți studenților sarcini semnificative și provocatoare;
- Furnizați suportul, îndrumarea și resursele necesare pentru succesul studenților în cadrul proiectului e-SL;
- Asigurați un mediu de lucru sigur pentru studenți;
- Răspundeți la întrebările studenților într-un interval de timp rezonabil;
- Oferiți feedback cadrelor didactice despre performanța studenților;
- Participați la activitățile de evaluare ale proiectului.

Această abordare asigură un parteneriat de succes și sprijină dezvoltarea studenților într-un cadru educațional și comunitar valoros.

Rolul partenerului din comunitate angajat în e-SL variază în funcție de diferitele etape de implementare.



Pregătirea pentru e-SL: este o abordare potrivită pentru organizația dumneavoastră?

Este util să luați în considerare mai mulți factori atunci când decideți să vă implicați în e-SL. Deși fiecare organizație poate avea un interes și un scop unic pentru implicarea într-un astfel de parteneriat, următorii factori ar trebui analizați înainte de a stabili dacă e-SL este potrivit pentru organizația dumneavoastră:

Considerații generale

Service-learning este o alegere excelentă dacă urmăriți:

- minți curioase, dornice să aprofundeze provocările sociale sau de mediu pe care programul dumneavoastră le abordează;
- indivizi dedicați implicării constante, săptămânal, pe parcursul întregului semestru;
- suport pentru programele aflate în coordonarea personalului dumneavoastră;
- perspective noi și soluții inovatoare adaptate pentru a răspunde nevoilor beneficiarilor sau organizației dumneavoastră.

Service-learning nu este probabil potrivit dacă aveți nevoie de:

- interni care să se supravegheze singuri sau înlocuitori pentru personalul obișnuit;
- ajutor administrativ sau de secretariat;
- profesioniști calificați pentru a oferi instruire sau servicii specializate;
- indivizi cu program flexibil, dispuși să lucreze mai mult de 2-3 ore pe săptămână.

Întrebări de adresat dumneavoastră și echipei despre posibile proiecte de Service-Learning

NEVOI ȘI CONEXIUNE CU ÎNVĂȚAREA

- Cum ar putea un parteneriat e-SL să sprijine atingerea obiectivelor organizației mele?
- Care sunt nevoile, problemele sau provocările din cadrul organizației mele sau nevoile beneficiarilor noștri, care ar putea fi soluționate prin implicarea studenților?
- Ce tipuri de e-SL ar fi cele mai potrivite pentru organizația mea?
- Ce tipuri de cursuri academice ar beneficia de o afiliere cu organizația mea?
- Ce disciplină academică pare să fie cea mai potrivită pentru nevoile organizației noastre?

Aceste întrebări vă vor ajuta să evaluați dacă e-SL este o soluție potrivită și cum ar putea contribui la succesul organizației dumneavoastră, oferind totodată o experiență educațională valoroasă studenților.

TIMP, ENERGIE ȘI RESURSE

- Ce fel de pregătire ar fi necesară în organizație pentru a participa într-un parteneriat e-SL cu cadre didactice și studenți? Cum voi facilita această pregătire?
- Cine va supraveghea și coordona activitatea studenților? Angajații dispun de timpul, energia și entuziasmul necesare pentru a servi ca supervizori sau mentori, pentru a oferi feedback consistent și pentru a se angaja în evaluarea implicării studenților și a rezultatelor/proiectelor?
- Ce resurse vor fi necesare pentru a sprijini studenții?
- Suntem capabili să implicăm studenții în serviciile livrate online?

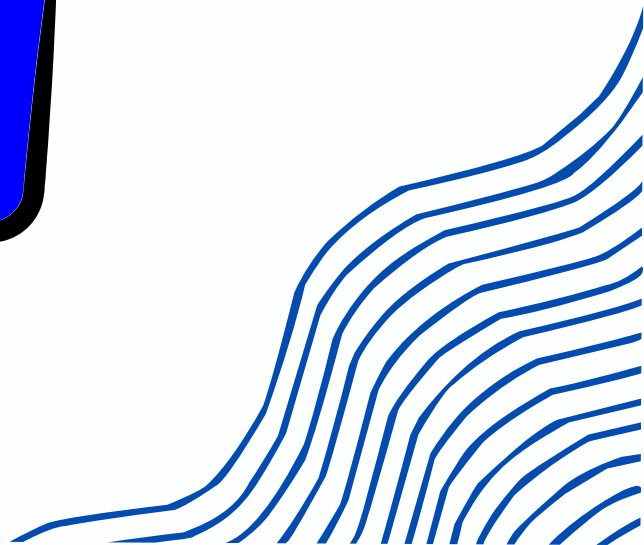
STUDENȚI

- Câți studenți vor fi necesari pentru a finaliza proiectul?
- Câți studenți putem gestiona simultan?
- Va fi proiectul suficient de flexibil pentru a se adapta programului studenților? Va fi finalizat într-un semestru sau va necesita mai mult timp?
- Ce abilități și cunoștințe trebuie să aibă studenții înainte de a lucra cu organizația mea?
- Vor necesita studenții o evaluare inițială?
- Va fi necesară vreo pregătire? Cine va fi responsabil pentru aceasta?

IMPACT

- Cum va îmbunătăți parteneriatul învățarea academică prin serviciile la care studenții au contribuit?
- În ce mod va evalua organizația mea parteneriatul de service-learning? Ce criterii vom folosi?
- Există o rotație a studenților la sfârșitul fiecărui semestru. Va avea natura tranzitorie a studenților un efect negativ asupra organizației sau beneficiarilor?

După ce ați evaluat cu atenție acești factori, decideți dacă e-SL se potrivește nevoilor și organizației pe care o reprezentați.

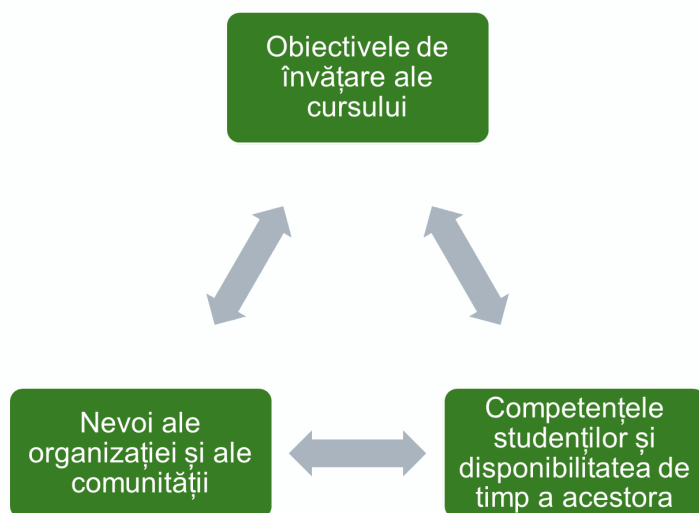


Rolurile partenerilor din comunitate în planificarea proiectelor e-SL

-înainte de livrarea serviciului-

Planificarea proiectelor e-SL este un proces colaborativ între cadrele didactice, organizația dumneavoastră și studenți. Implicarea intenționată a dumneavoastră în planificarea cursului e-SL este o practică optimă pentru un parteneriat de succes. Scopul este de a concepe un proiect care să îndeplinească obiectivele de învățare ale cursului, să răspundă nevoilor dumneavoastră și să ia în considerare capacitățile și programele studenților. Serviciul trebuie să fie semnificativ pentru studenți și valoros pentru dumneavoastră.

Planificarea unui proiect e-SL cu partenerul din comunitate



Pentru planificarea proiectului e-SL, vă rugăm să consultați principiile de design ale e-Service-Learning, dezvoltate ca parte a proiectului e-SL4EU și pe care le puteți regăsi în Anexa acestui manual. Principiile de design e-SL sunt enunțuri cu rol de ghidaj pentru conceperea proiectelor e-SL. Ele sunt formulate în baza dovezilor și datelor de cercetare, care se concentrează clar pe o abordare specifică sau pe cerințele care ar trebui să ghideze activitatea de proiectare. Acestea se referă la planificarea procesului e-SL și formează baza oricărei experiențe e-SL de succes. Ele servesc drept referință clară și bazată pe dovezi pentru creatorii de experiențe de învățare atunci când lucrează cu toți factorii critici implicați în procesul de dezvoltare a cursului sau a proiectului.



Stabilirea așteptărilor

Stabilirea unor așteptări clare între dumneavoastră și universitate/profesorul cu care colaborați este esențială pentru succesul parteneriatului. O listă de așteptări care conturează rolurile și responsabilitățile ar trebui adaptată la proiectul individual de învățare prin servicii. Așteptările ar putea să abordeze următoarele aspecte:

- domeniul de aplicare al proiectului;
- reguli de comunicare cu studenții și profesorii (de exemplu, o platformă de comunicare, frecvența comunicării);
- orientarea și formarea de care ar putea avea nevoie studenții;
- sarcinile și activitățile;
- politici și proceduri;
- reguli privind comportamentul studenților.

Profesorii vor informa studenții despre ceea ce se așteaptă de la ei și despre comportamentul profesional adecvat; este esențial să se întărească aceste așteptări. Pentru unii studenți, aceasta poate fi prima lor experiență de lucru cu un partener din comunitate. Informați studenții despre ceea ce așteptați de la ei în ceea ce privește comportamentul adecvat atunci când lucrează cu clienți, să anunțe în avans dacă întârzie sau nu pot participa și orice alte așteptări adecvate și realiste.

Pregătirea organizației

Pregătirea organizației este, de asemenea, esențială pentru implementarea cu succes a proiectului e-SL. Scopul este de a permite managementului, personalului și beneficiarilor să sprijine implementarea proiectului e-SL. Rezolvarea următoarelor sarcini poate ajuta:

- **Obținerea sprijinului managementului și personalului organizației.** Fără ajutorul managementului și personalului, va fi dificil să implementați proiectul e-SL. Managementul și personalul instituției ar trebui să înțeleagă cum contribuie e-SL la îndeplinirea misiunii sale. Discutați planul cu echipa și implicați-i în planificarea e-SL. Acest lucru va ajuta la asigurarea faptului că aceștia vor sprijini studenții în sarcinile lor.
- **Informarea beneficiarilor și a rudelor lor despre implicarea studenților.** Aceste grupuri pot contribui, de asemenea, la crearea proiectelor e-SL. Puteți întreba beneficiarii care sunt dorințele și aspirațiile lor - acest lucru vă poate ajuta să identificați lipsurile în serviciile furnizate și oportunitățile pentru proiectele e-SL.
- **Evaluarea capacității.** Organizația dumneavoastră trebuie să analizeze resursele pe care le are la dispoziție (experiență, motivație, personal instruit etc.) și, pe baza acestora, să decidă dacă participarea la proiectul e-SL ar fi o experiență pozitivă pentru studenți și pentru organizație. Uneori, implicarea studenților într-un mediu care nu este pregătit pentru ei va adăuga doar probleme organizației în loc să o ajute. Fiți atenți la cât de mult timp poate necesita supravegherea studenților și asigurați-vă că dumneavoastră și/sau o altă persoană din personal ați făcut un plan adecvat pentru a acomoda nevoile studenților. Asigurați-vă că organizația dumneavoastră și studenții dispun de infrastructura tehnică necesară pentru a organiza implicarea online.



Pregătirea studenților

Studenții ar trebui să fie complet pregătiți pentru experiența de învățare prin servicii înainte de a începe lucrul la proiect. Ar trebui să discutați cu profesorul coordonator din universitate despre aspectele (e.g., conținuturi, abilități) pe care le considerați esențiale pentru ca studenții să poată începe serviciul și să decideți cine este responsabil pentru pregătire. Studenții nu sunt pregătiți automat pentru fiecare serviciu, iar pregătirea lor pentru fiecare proiect e-SL este imposibilă. Puteți găsi lista recomandărilor pentru planificarea pregătirii studenților în capitolul următor.



Rolurile partenerilor din comunitate în împlementarea proiectelor e-SL -în timpul livrării serviciului-

Există patru dimensiuni care definesc rolurile dumneavoastră în asigurarea unei experiențe de succes pentru studenți:

- orientare și instruire;
- menținerea comunicării cu profesorii universitari responsabili;
- supraveghere și feedback;
- reflecție.

1.Orientare și instruire

Pentru a determina tipul de pregătire pe care ar trebui să o oferiți studenților, este necesar să răspundeți la două întrebări:

- Ce informații au nevoie studenții pentru a-și îndeplini sarcinile cu succes?
- Ce abilități, cunoștințe sau atitudini sunt necesare studenților pentru a implementa proiectul lor e-SL?

Procesul de pregătire care ajută studenții să se familiarizeze cu activitatea din cadrul organizației dumneavoastră poate fi împărțit în orientare și instruire.

ORIENTARE

Orientarea este un proces prin care studenții sunt sprijiniți să înțeleagă și să se simtă confortabil cu organizația. Este concepută pentru a le oferi cunoștințe de bază și practice despre organizație și pentru a le permite să înțeleagă cum pot contribui la cauza acesteia. Aceasta se traduce practic în înțelegerea cauzei organizației, sistemului, operațiunilor și procedurilor acesteia. Mulți dintre studenți s-ar putea să nu fi auzit anterior de organizația dumneavoastră și să nu fie familiarizați cu activitatea pe care o desfășurați. În funcție de designul proiectului, orientarea în cadrul organizației dumneavoastră poate lua mai multe forme. Puteți organiza o vizită la universitate pentru a discuta despre organizația dumneavoastră, clienții cu care colaborați și serviciile pe care le oferiți. De asemenea, puteți organiza întâlniri online cu studenții sau îi puteți invita la organizația dumneavoastră.



Ce teme pot fi abordare în etapa de orientare?

- **Imaginea de ansamblu:** Informați studenții despre istoria organizației, misiunea, obiectivele și principalele activități. Descrieți punctele forte și provocările populației pe care o serviți, împreună cu informații profilul psihografic și socio-demografic. Explicați ce probleme ale comunității abordează organizația dumneavoastră și ce nevoi acoperiți. Împărtășiți povești despre impactul pozitiv pe care îl are organizația dumneavoastră. Introduceți personalul și rolurile acestora.
- **Includeți materiale vizuale:** Utilizați fotografiile sau un scurt videoclip promoțional despre organizația dumneavoastră pentru a motiva studenții să se implice.
- **Politici:** Explicați procedurile legate de codul vestimentar, utilizarea telefoanelor mobile, restricțiile privind fotografiile, confidențialitatea clienților etc. (de exemplu: „Sosiți la timp”, „Îmbrăcați-vă corespunzător”,...). De asemenea, explicați de ce aceste politici sunt esențiale.
- **Informații pentru prima zi:** Informați studenții exact unde trebuie să se prezinte, inclusiv adresa, etajul, numărul camerei și numele persoanei de contact. Includeți informații despre unde să parcheze, cel mai apropiat punct de transport public și cum să intre în locație (de exemplu, semnare sau sonerie la ușă).
- **Necesar:** Faceți un tur al locației. Orientați studenții unde pot găsi lucrurile de care ar putea avea nevoie, cum ar fi toaletele, apa și frigiderul, și unde să își depoziteze gențile sau rucsacurile.
- **Securitate:** Revizuiți politicile de siguranță, riscurile potențiale, locația ieșirilor de urgență și procedurile de urmat.
- **Rezolvarea problemelor:** Explicați cui ar trebui să se adreseze studenții dacă au probleme la fața locului sau se simt hărțuiți.
- **Sarcini:** Explicați ce vor face studenții în organizația dumneavoastră și cum se leagă proiectul studiile lor. Asigurați-vă că studenții înțeleg sarcinile și orice livrabile pentru care sunt responsabili. Explicați obiectivul final al organizației pe care se așteaptă să îl atingă studenții până la finalul serviciului.
- **Programare:** Explicați ce zile/ore sunt disponibile pentru studenți pentru a lucra, cum vor programa lucrul și când ar trebui să finalizeze serviciul. Stabiliți când vă veți întâlni cu studenții pentru a revizui lucrările lor în mod independent pe parcursul semestrului. Studenții sunt ocupați și preferă organizații cu program flexibil.
- **Jurnale de timp:** Explicați cum vor face studenții dovada orelor de muncă.
- **Informații de contact și supervisor:** Spuneți studenților cine este persoana de contact principală sau supervisorul și oferiți datele de contact. Explicați rolul supervisorului. Enumerați persoanele care vor fi utile studenților în îndeplinirea sarcinilor lor.
- **Reguli de comunicare:** Stabiliți regulile de comunicare cu supervisorul. Decideți ce platformă de comunicare veți utiliza.
- **Instruire:** Oferiți informații despre cerințele suplimentare de instruire sau orientare care ar permite studenților să finalizeze proiectele sau sarcinile atribuite în mod eficient.
- **Partajarea așteptărilor:** Comunicați cu studenții despre așteptările lor privind participarea la proiectul e-SL în organizația dumneavoastră.

Lista de verificare pentru etapa de orientare



Studentii primesc informatii despre misiunea si obiectivele organizatiei	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre istoria organizatiei	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre serviciile oferite de organizatie	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre programele si proiectele din organizatie	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre structura organizatiei si personalul acesteia	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre spatiile din organizatie disponibile pentru ei	Da	Nu
Studentii primesc informatii generale despre beneficiari	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre comportamentul beneficiarilor	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre cultura si regulile importante din organizatie	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre regulile de confidentialitate si procedurile de protectie a datelor cu caracter personal	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre Codul de Etica	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre regulile de siguranta, riscurile potentiale si procedurile de urgenta din organizatie	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre ce sa faca in situatii de conflict	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre sarcinile si responsabilitatile lor	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre programare si dovada muncii lor	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre persoanele de contact importante	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre regulile de comunicare si platformele de comunicare	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre supervisor si rolul si responsabilitatile acestuia	Da	Nu
Studentii primesc informatii despre orice alta instruire necesara	Da	Nu
Studentii au posibilitatea de a-si exprima asteptarile si temerile in timpul orientarii	Da	Nu
Verificam cu studentii daca au suficiente informatii pentru a-si indeplini sarcinile	Da	Nu

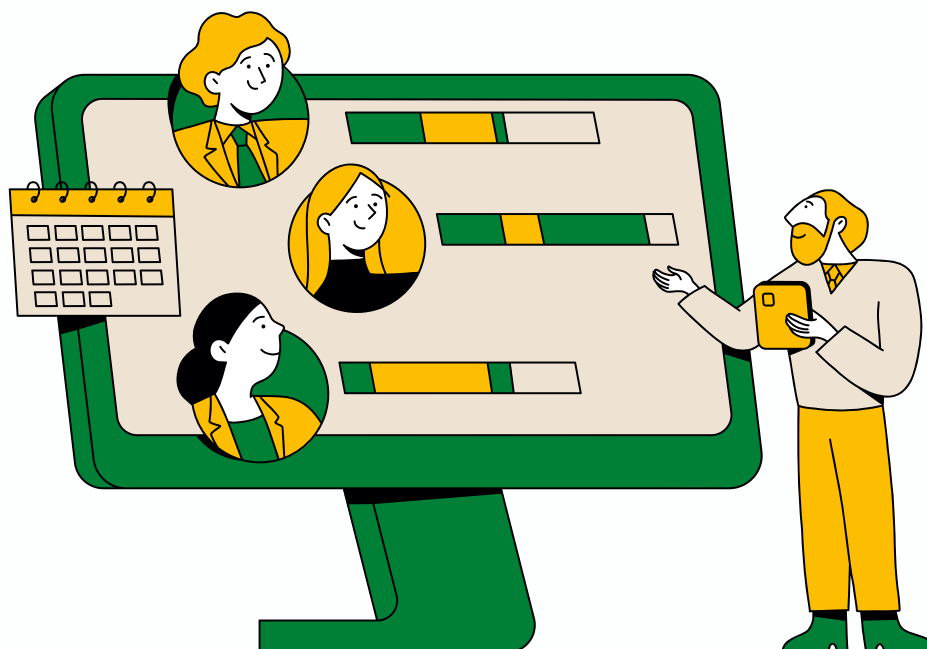
INSTRUIRE

Pentru ca studenții să își poată finaliza serviciul cu succes, este posibil să aibă nevoie de o instruire specifică din partea organizației dumneavoastră, cum ar fi instruirea privind problemele sau beneficiarii cu care lucrați, informații de bază despre domeniu și detalii specifice despre proiect și cum se integrează acesta în misiunea sau livrarea programului dumneavoastră. De asemenea, ar putea necesita instruire privind sarcinile și procedurile pe care le vor îndeplini.

Studenții pot fi anxioși atunci când ies din zona lor de confort și adesea ezită să pună întrebări, chiar și atunci când sunt confuzi. În schimb, ei pot pleca simțindu-se frustrați și se pot plânge profesorilor că au fost instruiți insuficient și că personalul nu a fost de ajutor. Din aceste motive, instruirea ar trebui să fie o parte importantă și continuă a procesului. Încurajați studenții să pună întrebări și să demonstreze înțelegerea lor. Programați regulat întâlniri scurte de verificare.



Una dintre sarcinile studenților în cadrul proiectului e-SL a fost să pregătească un comunicat de presă despre proiect și rezultatele sale. Studenții la asistență socială nu aveau experiență în acest domeniu și au avut dificultăți cu sarcina. După întâlnirea cu supervizorul, aceștia au explicat de ce nu au reușit să pregătească comunicatul de presă. Supervizorul a organizat o întâlnire pentru studenți cu managerul de comunicare, pentru a le prezenta cum se elaborează un comunicat de presă și cum să-l pregătească.



2. Menținerea comunicării cu profesorul coordonator din universitate

Menținerea unei comunicări continue cu profesorul coordonator pe parcursul serviciului studenților este esențială. Modul și frecvența contactului ar trebui stabilite înainte de începerea serviciului. Modul de comunicare poate include emailuri, apeluri telefonice, întâlniri online și vizite la fața locului. Pe lângă comunicarea informală pe parcursul experienței de serviciu, profesorul coordonator poate realiza o evaluare formală la jumătatea proiectului pentru a aborda orice probleme sau schimbări necesare înainte de finalul proiectului e-SL.

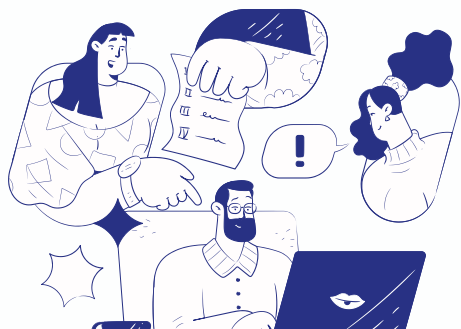
O comunicare clară rezolvă rapid problemele și asigură că studenții primesc suportul necesar. Dacă apare o problemă cu un student, supervisorul din organizația dumneavoastră ar trebui să analizeze situația pentru a decide dacă este necesar să contacteze profesorul universitar.

3. Supervizarea studenților

Supervizarea studenților poate influența în mod semnificativ rezultatul proiectului e-SL. Toți studenții implicați în învățarea prin servicii trebuie să aibă o persoană de contact în organizația dumneavoastră care să-i supravegheze. Timpul necesar pentru supravegherea fiecărui student va depinde de proiectul sau de serviciul implementat.

Supervizarea este adesea percepută cu îndoială, deoarece studenții supravegheați se tem să nu fie controlați. Atunci când aud cuvântul „supervizare”, au imaginea unei persoane mari și neprietenoase care le stă în spate, încercând să găsească greșeli în tot ceea ce fac. Poate că unii supervizori se încadrează în această descriere, dar supervizarea în cadrul e-SL ar trebui să fie opusul. Este utilă și adesea apreciată de studenți ca o sursă de recomandări, informații și suport emoțional pentru muncă care poate fi solicitantă și dificilă. În același timp, supervizorii sunt responsabili pentru a se asigura că studenții pe care îi supraveghează se descurcă bine. Studenții trebuie să știe cine este supervisorul lor direct, la cine pot apela pentru întrebări sau sfaturi și cum să contacteze supervisorul în caz de urgență.

Supervizarea studenților poate fi diferită de supervizarea altor voluntari sau colegi noi. Mai mulți factori pot influența ce sunt capabili să realizeze studenții. Diferențele de vârstă între studenți contează atunci când se stabilesc așteptări realiste. De exemplu, studenții din anul I nu vor avea setul avansat de abilități al studenților de masterat. Diferențele de vârstă pot afecta și nivelul de stres la care este supus un student. Studenții pot avea, de asemenea, diferențe în ceea ce privește volumul de muncă. Unii studenți pot lucra în timp ce studiază. Unii pot avea experiențe cu muncă în comunitate sau voluntariat; pentru alții, poate fi un subiect complet nou. În e-SL, nivelul de abilități digitale ale studenților poate varia.



Recomandări pentru supervizarea studenților în proiecte e-SL

- Studenții sunt adesea anxioși înainte de prima lor interacțiune cu organizația dumneavoastră. Anunțați personalul când sosesc studenții noi, astfel încât aceștia să fie întâmpinați cu căldură și entuziasm.
- Oferiți ghidaj și resurse necesare studenților care colaborează cu organizația dumneavoastră pentru a finaliza proiectele sau sarcinile alocate (de exemplu, răspundeți la întrebările studenților, asistați-i cu soluționarea problemelor și oferiți sugestii).
- Supervizarea ar trebui să includă și feedback despre progresul studentului, sugestii pentru îmbunătățire și clarificarea modului în care munca studentului se integrează în misiunea organizației, impactul serviciului lor și legătura cu rezultatele învățării cursului.
- Comunicați profesorului coordonator orice îngrijorări legate de performanța, siguranța și progresul proiectului studenților sau orice incidente (accidente de muncă, urgențe medicale etc.) care apar în timpul stagiului.
- Mențineți comunicarea regulată cu studenții. Comunicația regulată este critică. Când serviciul se desfășoară online, acordați o atenție suplimentară comunicării clare și eficiente online cu studenții și utilizării unei singure platforme pentru întâlniri și partajarea resurselor și materialelor.
- Împărtășiți-vă experiența! Studenții apreciază oportunitatea de a afla despre parcursul profesional al supervisorilor lor. Împărtășiți-vă backgroundul educațional, de ce ați ales cariera respectivă și pașii pe care i-ați urmat pentru a ajunge acolo unde sunteți.
- Recunoașteți că studentul a dedicat timp organizației dumneavoastră. Cursul e-SL este doar unul dintre mai multe cursuri pe care studenții le urmează într-un semestru. Conform studenților, principalul obstacol în finalizarea cursului e-SL este integrarea acestuia în programul lor încărcat. Oferiți-le sarcini semnificative și ajutați-i să vadă imaginea de ansamblu. Nu vrem să creadă că acesta este timp pierdut.
- Arătați entuziasm pentru munca bună a studenților și lăsați-i să știe că sunt apreciați, poate cu un mic cadou sau certificat.
- Organizați întâlniri regulate de supervizare (de exemplu, săptămânal) cu voluntarii și asigurați-vă că toată lumea știe despre acestea și înțelege importanța lor.
- Amânați răspunsul la întrebările non-urgente până la întâlnirile de supervizare – aceasta vă va ajuta ca supervisor să evitați răspunsul la aceeași întrebare de mai multe ori și să evitați suprasolicitarea programului zilnic.
- Creați o atmosferă plăcută în timpul întâlnirilor și folosiți-le pentru a celebra succesul și realizările, fie ele mari sau mici.
- În loc să arătați cu degetul spre cine este responsabil pentru „eșecuri”, concentrați-vă pe modul în care indivizii și echipa pot depăși situațiile dificile.
- Fiți atenți la nevoile studenților și inițiați întâlniri suplimentare individuale sau de grup dacă observați necesitatea acestora.
- Verificați documentația studentului referitoare la orele completate.
- La sfârșitul semestrului, cereți feedback de la studenți despre experiența lor. Aceștia pot avea idei despre cum să îmbunătățiți procesul pentru viitorii studenți.
- Împărtășiți poveștile de succes ale studenților cu facultatea și pe rețelele sociale ale organizației.



QUICK
TIPS

Întrebări utile în supervizarea studenților în proiecte e-SL

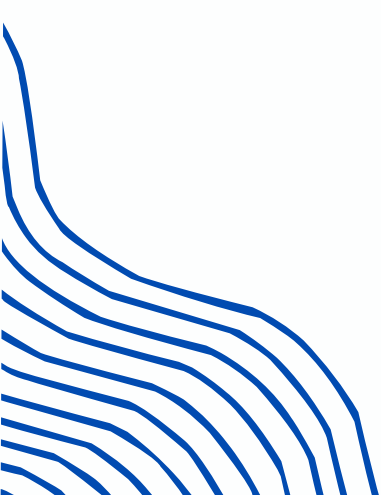
Elliston (1999) oferă trei întrebări utile pe care le puteți aplica pentru a superviza studenții e-SL. Aceste întrebări sunt orientate spre autoevaluarea studenților ca un element de suport pentru îmbunătățirea continuă:

1. Ce îți place la ceea ce ai făcut?
2. Ce ai face diferit dacă ai avea ocazia să faci asta din nou?
3. Ce ajutor ai nevoie din partea mea?



Listă de întrebări pentru o ședință de supervizare cu studenții

- Experiența generală: cum te simți în legătură cu proiectul și sarcinile tale e-SL?
- Ce merge bine: ce aspecte ale proiectului e-SL merg bine? Este ceva ce ai realizat și de care ești mulțumit?
- Ce nu merge atât de bine: ce nu a mers bine? A fost ceva ce s-a întâmplat și te face să te simți nesigur sau pe care ai dori să fie făcut diferit?
- Lucrul în echipe: Cum decurge colaborarea ta cu restul echipei?
- Acțiuni adecvate: la ultima întâlnire, ai decis să faci... Haide să discutăm despre progresul făcut.
- Acțiuni noi: există ceva ce ar trebui făcut până la următoarea noastră întâlnire?



4. Reflecție

O altă componentă critică a învățării prin servicii este reflecția. Studenții reflectează asupra experiențelor lor pentru a trasa conexiuni semnificative între conținutul cursului, experiența de service-learning și ceea ce au învățat. În același timp, reflecția permite anticiparea viitorului, deoarece arată cum experiența dobândită poate fi utilizată în activitățile viitoare. Este, prin urmare, un proces care servește ca o revizuire retrospectivă a câștigurilor și pierderilor din experiența anterioară și a realizărilor, și în același timp, este un proces destinat conectării acestor experiențe la activitățile viitoare și la contexte sociale mai ample. Profesorul coordonator are responsabilitatea principală pentru activitățile de reflecție. Pentru a facilita acest proces, adresa întrebări și discuții informale cu studenții despre învățarea și experiențele lor în timpul serviciului.



Este ideal să creai un spațiu pentru reflecție pe parcursul întregului proces al proiectului e-SL:

În faza de pregătire, puteți întreba despre așteptările, ideile inițiale și opiniile studentului. De exemplu:

- Care sunt așteptările și percepțiile în relație cu proiectul e-SL?
- Cum și unde le-ai creat?
- Ce idei ai despre ce vei învăța și ce sentimente vei experimenta?

Reflecția în timpul implementării e-SL se realizează în principal în cadrul întâlnirilor de supervizare.

Reflecția finală este un proces de analiză retrospectivă, căutând conexiuni între experiența practică și rezultatul învățării. Din nou, este posibil să folosiți diverse proceduri pentru a stimula gândirea. Puteți conecta reflecția finală cu ultima întâlnire de evaluare cu studenții. Iată câteva exemple de întrebări:

- Ce ai făcut? Ce s-a întâmplat?
- Ce ai observat?
- Care a fost rolul tău?
- Care erau așteptările tale inițiale? S-au schimbat aceste așteptări? Cum? De ce? S-au împlinit?
- Cum diferă experiența în organizația noastră de alte experiențe ale tale?
- Ce a influențat perspectiva ta asupra experienței tale?
- Ce informații din experiența ta poți împărtăși cu prietenii/tovarășii de clasă?
- Cum te-ai motivat?
- Ce cunoștințe și abilități specifice ai folosit?
- Ce beneficii a avut proiectul e-SL pentru tine?

Evaluare și sustenabilitate

-după livrarea serviciului-

Ca partener comunitar în proiectul e-SL, puteți fi implicat(ă) în diferite tipuri de evaluare. Ar fi util să discutați acest aspect cu profesorul coordonator în conversațiile inițiale despre participarea dumneavoastră la e-SL. Participarea și feedbackul în procesele de evaluare sunt extrem de importante. Acestea sunt foarte apreciate, deoarece universitatea, prin activități de e-SL, se străduiește să răspundă nevoilor comunității sale sau să contribuie la soluționarea diferitelor provocări. Colectarea feedbackului din partea dumneavoastră este esențială pentru îmbunătățirea parteneriatelor de învățare prin servicii și pentru a asigura că așteptările din cadrul parteneriatului sunt îndeplinite. Evaluarea servește, de asemenea, ca bază pentru construirea unei relații de lungă durată și durabile între organizația pe care o reprezentați și universitate.

Puteți face parte din această evaluare:

- feedbackul privind performanța studenților poate fi utilizat pentru procesul de notare.
- informațiile de la beneficiarii serviciilor, tipurile de servicii, rezultatele și succesele proiectului e-SL.
- evaluarea colaborării cu studenții și profesorii universitari.

Metodele de colectare a acestor informații pot include vizite ale facultății la sediul organizației, interviuri prin telefon sau email, și distribuirea formularelor de evaluare a proiectului.

De asemenea, poate fi necesar ca organizația ta să efectueze o evaluare internă cu echipa internă și să planifice implicarea viitoare în proiectele e-SL.

