

Tóth Anikó Panna: Recenzió

NASW, ASWB, CSWE & CSWA (2017): Standards for Technology in Social Work Practice

Szeretném a hazai szociális munkások és a gyakorlatuk során infokommunikációs technológiákat használó segítők figyelmébe ajánlani az amerikai szociális munkások szövetségének technológiahasználatról szóló sztenderdjeit. A kiadvány nagyon aktuális témát mutat be, segíti az új, IKT-alapú szolgáltatások fejlesztését, működtetését, a szakmai képzések fejlesztését, átgondolni, hogy online jelenlétünk és tevékenységünk hogyan lehet professzionális és etikus. A National Association of Social Workers (NASW) 2017 júniusában tette közzé a *Standards for Technology in Social Work Practice* című kiadványát. A sztenderdekben – akárcsak a korábbi, 2005-ös változatban – hangsúlyozzák, hogy a szociális munkásoknak mindig a szakma értékeit, etikai kódexét követve, klienseiket védve kell tevékenykedniük, a technológiahasználat során is. Figyelniük kell az adatok gyűjtésének, kezelésének, felhasználásának etikai vonatkozásaira, mérlegelniük kell a technológia használatát a klienseikre, védeniük kell őket, különös tekintettel a sérülékeny csoportokra. Részletesen áttekintik a szociális munka gyakorlatának és képzésének különböző területeit, azokban a technológia használatát és a professzionális és etikus gyakorlathoz szükséges tudást és kompetenciákat.



A sztenderdek megalkotását kétéves kutatómunka és számos egyeztetés előzte meg. Több szakmai szervezet működött együtt az elkészítésében, az NASW (az amerikai szociális munkások szövetsége) mellett a terület szabályozásával foglalkozó Association of Social Work Boards (ASWB), a szociális munkások képzésének tanácsa a Council on Social Work Education (CSWE), a klinikai szociális munkásokat tömörítő Clinical Social Work Association (CSWA). A szakmai szervezetek képviselői közösen dolgozták ki a sztenderdeket, a szakirodalmat és más szakmák technológiahasználatáról szóló sztenderdjeit, a vonatkozó szakmai és jogi szabályokat tanulmányozva. Vázlatokat, munkaanyagokat, javaslatokat készítettek, folyamatosan egyeztettek, tökéletesítették, majd nyilvános vitára bocsátották a javasolt sztenderdeket.¹ Számos komment, kritika, módosító javaslat érkezett az NASW felhívására, több neves kutató és szakmai munkacsoport is küldött visszajelzéseket. A legtöbben üdvözltek, hogy tíz év után sor került végre a korábbi elavult sztenderdek megújítására, felülvizsgálatára. Mindenki elismeri, hogy hatalmas és tiszteletre méltó feladatot vállalt fel az NASW és az együttműködő szervezetek, nagyon nagy kihívás vizsgálni ezt a témát. Mi a nehéz benne és mennyire tudtak a szerzők megküzdenni ezzel? Nézzük sorban!

Először is a téma jelentőségét kell felismerni, ami nem egyszerű, mert szinte észrevétlenül kezdtük el napi szinten használni az IKT-eszközöket a magánéletünkben és a munkánkban is, közben nem tudatosodott bennünk, hogy a technológia használata mivel jár, hogy bizony hat a szociális munka gyakorlatára, a kliens-segítő kapcsolatra, a szakma megítélésére és fejlődésére, befolyásolja a viselkedésünket, hogy a használatnak lehetnek etikai vonatkozásai. A szociális szakma ebből a szempontból, globálisan évtizedes lemaradásban van más segítőkhez (pszichológusokhoz, pszichiáterekhez, telemedicina ellátást végző orvosokhoz,

¹ NASW Social Work Blog (2017): *Read the Standards for Technology in Social Work Practice Q&A*.

mentálhigiénés szakemberekhez) képest, Magyarországon pedig még nem igazán jutottunk el a téma relevanciájának felismeréséig sem. Az NASW ezt a lépést a szociális területen az elsők közt tette meg, már a 2005-ös sztenderdek megfogalmazásával.

Az információs társadalommal, infokommunikációs technológiák használatával és az online segítséssel foglalkozó szakirodalomban és a szakmai szervezetek dokumentumaiban gyakran megfigyelhető, hogy a technológia használatát utópisztikusan látják, túlzottan pozitívan értékelik és csodaszerszént, varázsszerszövként mutatják be, mely minden problémára megoldást kínál, vagy éppen ellenkezőleg, rossznak, kifejezetten károsnak és veszélyesnek látják. (Technofil – technofób diskurzus, lásd bővebben Pintér 2004.) A második kihívás tehát ezek elkerülése, fontos, hogy a témát vizsgáló szerzők, kutatók ne legyenek elfogultak. A sztenderdek vázlatát véleményező gyakorló amerikai szociális munkások és kutatók közül többen megjegyezték, hogy szerintük a dokumentumban túlságosan negatívan mutatják be az IKT használatát, a szöveg félelmet és ellenállást sugároz, túl nagy hangsúlyt kap a technológia használatából adódó potenciális veszélyek, hátrányok bemutatása, mindez elrettentheti a szociális munkásokat. Van, aki úgy érzi, hogy a szerzők a hagyományos face-to-face kapcsolatot privilegizálják, úgy mutatják be, hogy a technológia használata rombolja a kapcsolatokat és nem fejleszti, pedig ez nem igaz (Social Work & Technology Community on Google+). Van, aki szerint az egész kiadvány megfogalmazása negatív, egy változásoktól rettegő szakmát mutat be, ami nagyon veszélyes és káros, elrettentés helyett ösztönözni kellene a szociális munkásokat a technológia használatára (Smyth). Szerintem ezek a kritikák túlzóak, az NASW a sztenderdekben reálisan és pontosan mutatja be az IKT szociális munkába való integrálásának előnyeit, hátrányait, a benne rejlő potenciális lehetőségeket és veszélyeket is. A kliensek és a segítők védelme érdekében sem tehetik meg, hogy a negatív jelenségekről ne írjanak, hogy a valóban potenciális veszélyekre ne hívják fel a figyelmet. Végig szem előtt tartják, hogy az IKT használata csak egy eszköz, a cél pedig a kliensek segítése, védelme, a szociális munka pedig közegtől függetlenül mindig etikus és professzionális, a szakma értékeinek megfelelő kell hogy legyen. Persze emellett picit lehetett volna jobban hangsúlyozni a lehetőségeket, jó gyakorlatokat is, határozottabban állást foglalni amellett, hogy összességében támogatják a szociális munkások technológia- és közösségimédia-használatát, és pozitív eszköznek tartják a szociális munkában.

A harmadik feladat, hogy fel kell ölelni ezt a hatalmas területet, részletesen, de mégis áttekinthetően, jól strukturáltan kell bemutatni a szociális munkások IKT-használatának számtalan területét, a megfelelő terminológiát használva. A kiadvány szerintem elég átfogó és áttekinthető, négy nagy fejezetből áll: a szolgáltatások tervezése és működtetése mellett külön fejezetben kaptak helyet a tájékoztatással és nyilvánossággal, az adatok gyűjtésével, kezelésével és tárolásával, valamint a szociális munkások képzésével és szupervíziójával kapcsolatos sztenderdek. A fejezetekben összesen 55 sztenderd található részletes magyarázattal, indoklással és egy fogalomgyűjtemény. Több hozzászóló szerint rövidíteni kellene, pontosítani a használt fogalmakat, kicserélni az elavult terminológiát, következetesebben fogalmazni, kevesebb ismétlődéssel (Smyth, Fynn, Grand Challenge for Social Work munkacsoport). Többen megjegyezték, hogy a sztenderdek túlságosan a mikroszintre koncentrálnak (Hitchcock, Vernon, Grand Challenge for Social Work munkacsoport), és hogy nem is kellene gyakorlati területenként vizsgálni a témát, hanem csak a szociális munka – mikro-, mezo- és makro- – szintjein (Smyth). Szerintem a szolgáltatások tervezésével és végzésével, működtetésével kapcsolatos fejezet két részre osztásával (külön vizsgálják az egyénnel, családokkal, csoportokkal és a közösségekkel, intézmények, szervezetek szintjén végzett szociális munkát) jó megoldást választottak. Talán annyiival lehetne rövidíteni ezen a fejezeten, ha az elején kiemelnék, hogy melyek azok a sztenderdek, melyek minden területre vonatkoznak, így kevesebb lenne az ismétlődés.

A negyedik nehézség, hogy extrém gyorsan változik a környezet, folyamatosan jelennek meg új technológiák, új típusú szolgáltatások, szinte lehetetlen lépést tartani a változásokkal, fennáll a veszélye, hogy akár hónapok alatt elavulttá válik egy ilyen dokumentum. Ezt a szerzők is belátják, jelzik a kiadványban, hogy nyilvánvalóan folyamatos frissítésre, rendszeres felülvizsgálatra szorul. Az NASW korábbi, azonos témájú sztenderdjei 2005-ben születtek, azóta is számos változás történt, időszerű volt már új sztenderdeket készíteni. Az új dokumentumban sokkal részletesebben, több területre kiterjedően vizsgálják a szociális munkások technológiahasználatát, annak hatásait a kliens-segítő kapcsolatra, az etikai kérdéseket, a szociális munkások képzését. Már megjelennek benne a közösségi médiával, az okostelefonok és -eszközök használatával kapcsolatos szabályok, ajánlások is. Jogos kritika azonban, hogy a közösségi média szerepének vizsgálatára nem helyeznek elég hangsúlyt (Pacheco). A sztenderdeket kritizálók egyrészt hiányolják, hogy nem esik szó benne például az automatikus beavatkozásokról, az appokról, a mesterséges intelligenciáról, a virtuális és a kiterjesztett valóságról és a robottechnológiáról (Smyth), a kutatás kapcsán a big data-ról (Flynn). Mások pedig pont azt mondják, hogy így is túlságosan specifikus, félő, hogy hamar elévül, nem szabad a konkrét technológiákra koncentrálni, mert egyrészt nehéz mindenre kitérni, másrészt számításba kell venni, hogy folyamatosan jelennek meg új technológiák, így jobb, ha a kiadvány általánosabban vizsgálja a kérdést (Vernon), konkrét típusok helyett kategóriákról kellene beszélni, általános irányelveket kellene megfogalmazni (Flynn). Olyan javaslat is volt, hogy a kiadvány elején röviden az elveknek, értékeknek kellene szerepelniük, aztán következzenek a sztenderdek magyarázattal, majd végül minden olyan dolog ami rendszeres frissítésre szorulhat az csak a függelékben kapna helyet, így csak ezt kellene időnként átdolgozni (Flynn). Szerintem a valódi megoldást a formátum teljes megváltoztatása jelenthetné, jobb lenne a sztenderdeket egy külön weboldalon közzétenni, pontonként, véleményezhető formában, rendszeresen felülvizsgálva a pontokat, fórumot biztosítva, ahol egy-egy új felmerülő technológia kapcsán is véleményt és tapasztalatot cserélhetnének egymással a szakemberek, etikai kérdések, konkrét helyzetek kapcsán pedig állásfoglalást kérhetnének.

Az ötödik elvárás, hogy összességében a kiadvány legyen praktikus, amit szívesen használnak, örömmel forgatnak a segítők, a gyakorlati munkát segíti. Ezt nem sikerült maradéktalanul teljesíteni, jogosak azok a kritikák, melyek szerint a kiadvány nem eléggé olvasmányos, túl hosszú, sok az ismétlődés a tartalomban, fárasztó olvasni (Smyth, Flynn, Vernon). Pontosítani kellene továbbá, hogy kikre is vonatkoznak ezek a sztenderdek, kiknek érdemes tanulmányozni, valószínűleg nagyon sok szociális munkás meg se nézi, mert nem gondol magára úgy, mint a „technológiát a gyakorlatába integráló szociális munkásra”, miközben valójában ma már minden szociális munkás használ valamilyen formában a munkája során IKT-t. Tisztázni kell tehát, hogy ez a kiadvány minden szociális munkásnak szól (Grand Challenge for Social Work munkacsoport, Social Work & Technology Community on Google+). A Grand Challenge for Technology munkacsoport szerint a kiadvány az olvasóban azt a benyomást kelti, hogy a technológia etikus és professzionális használata túl bonyolult, elrémiszti a szociális munkásokat az IKT-használattól. Emiatt tehát át kellene dolgozni, át kellene fogalmazni a sztenderdeket, az egészet „közelebb kell vinni” a szociális munkásokhoz, bátorítani kell őket a technológia-használatban. Azt is el tudnám képzelni, hogy kiadjanak infografikákat arról, hogy mire érdemes figyelni egy-egy technológia, eszköz vagy felület használatakor, szolgáltatások működtetésekor, online jelenlétünk során vagy mondjuk a sérülékeny csoportokba tartozó kliensekkel való online kommunikációban. Nagyon fontos és megfontolandó javaslat, hogy nem is sztenderdeket, szigorú és bürokratikus szabályokat kellene megfogalmazni, hanem ajánlásokat, útmutatókat (Hitchcock), amit biztosan szívesebben fogadnának a szakemberek.

Bízom benne, hogy nem sikerült túl negatívra ez az ismertetés, szándékosan arra helyeztem a hangsúlyt, hogy hogyan lehetne még jobbra tenni a kiadványt, és kiemelttem, hogy milyen kihívásokkal kell szembenézniük egy hasonló dokumentum szerzőinek. Azért tettem ezt, mert remélem, hogy egy napon a magyar szociális munkások szakmai szervezetei is fel fogják vállalni ezt a feladatot, és talán tanulságos lehet az amerikai példa, megoldás megismerése. Összességében, hibáival együtt is nagyon jónak, rendkívül hasznosnak, hiánypótlónak, példaértékűnek találom ezt a kiadványt. Ajánlom minden szociális munkásnak és más segítőknak is a tanulmányozását!

Az ismertetett kiadvány letölthető az alábbi linkről:

http://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf

Források:

FLYNN, M. L. (2016 July): *Comments on “Technology Standards in Social Work Practice”*, https://dl.dropboxusercontent.com/u/62893795/Blog/Comment%20on%20CSWE%20Draft%20Standards_Flynn.pdf.

Grand Challenge for Social Work (2016 June): *Feedback on Technology Standards in Social Work Practice Draft*, https://www.dropbox.com/s/vwvl3dkli1gdee2/GC%20WG%20response%20to%20TECHNOLOGY%20STANDARDS%20IN%20SOCIAL%20WORK%20PRACTICE_FINAL.pdf?dl=0

HITCHCOCK, L. (2016 Aug): *What Social Workers are saying about the NASW Draft Tech Standards?* <http://www.laureliversonhitchcock.org/2016/08/26/what-social-workers-are-saying-about-the-nasw-draft-tech-standards/>.

NASW & ASWB (2005): *Standards for Technology and Social Work Practice*, <https://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>.

National Association of Social Workers – Association of Social Work Boards – Council on Social Work Education – Clinical Social Work Association (2016): *Technology Standards in Social Work Practice – Draft*, <http://www.socialworkers.org/practice/NASWStandards/TechnologyStandardsInSocialWorkPractice/2nd%20Rev%20Public%20Comments%20for%20Technology%20Standards%20-%20Rev%201.pdf>.

NASW, ASWB, CSWE, & CSWA (2017): *Standards for Technology in Social Work Practice*, http://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf.

NASW Social Work Blog (2017): *Read the Standards for Technology in Social Work Practice Q&A*, <http://www.socialworkblog.org/practice-and-professional-development/2017/06/8566/>.

PACHECO, I. (2016): *First Impressions, Revisions, and Additions to the Technology Standards in Social Work Practice*, <http://socialworktech.com/2016/07/13/first-impressions-revisions-and-additions-to-the-technology-standards-in-social-work-practice/>.

PINTÉR R. (2004): *A magyar információs társadalom fejlődése és fejlettsége a fejlesztők szempontjából*. Doktori disszertáció, ELTE TÁTK.

SMYTH, N. J. (2016 July): *Comments on the “Draft Technology Standards in Social Work Practice”*,

<https://dl.dropboxusercontent.com/u/62893795/Blog/Smyth%20Draft%20Standards-Comments%20for%20Submission.pdf>.

Social Work & Technology Community on Google+ (2016): *Response to Call for Feedback on the NASW Draft Technology Standards in Social Work Practice*,

https://dl.dropboxusercontent.com/u/62893795/Blog/SWTechGoogleCommunity-ResponsetoDraftTechStandards_Final_7.20.16.pdf.

VERNON, R. (2016 July): *Comments: Technology Standards in Social Work Practice*,

<https://dl.dropboxusercontent.com/u/62893795/Blog/Technology%20Standards%20in%20Social%20Work%20Practice%20rv.pdf>.

Kép forrása:

<http://www.socialworkblog.org/wp-content/uploads/TechnologyStandards.png>