

Tóth Anikó Panna: Professzionális és etikus IKT-használat a szociális munka  
gyakorlatában – a nemzetközi ajánlások áttekintése

*ABSZTRAKT*

A tanulmányban bemutatom, hogy a szociális munkások gyakorlatuk során milyen területeken, mely tevékenységekre használják az infokommunikációs technológiákat. A szakirodalom és a különféle szakmai szervezetek irányelvei, útmutatói, sztenderdjei, etikai kódexei alapján összefoglalom, hogy melyek az IKT segítségével végzett szociális munka professzionális és etikus gyakorlatának előfeltételei. Az IKT szociális munka gyakorlatába történő integrálása szempontjából kulcsfontosságú területeket vizsgálom meg részletesen, ezek: a hozzáférés biztosítása, a megfelelő szabályozás és finanszírozás, a képzés és a szakemberek kompetenciáinak fejlesztése, valamint az etikai kérdések.

*KULCSSZAVAK: szociális munka gyakorlata, IKT, közösségi média, e-terápia, tanácsadás, etika, kompetencia*

*ABSTRACT*

The article examines the use of information and communication technology in social work practice, from online counseling to community work and advocacy. I will discuss – according to professional organization's policies, guidelines, standards and codes of ethics – what the requirements of a professional, value driven and ethical practice. I introduce the key areas of integration of ICT into social work practice, these are: ensure access (both practitioners and clients), appropriate regulation and financing, the role of the higher and continuing education of establishing essential competencies, and the ethical questions and issues.

*KEYWORDS: social work practice, ICT, social media, e-therapy, counseling, ethics, competencies*

## Bevezetés

A tanulmányban szeretném bemutatni, hogy milyen szempontokat érdemes figyelembe venniük a szociális munkásoknak, amikor infokommunikációs technológiát használnak. Ehhez segítségül hívom a Függelékben is megtekinthető különféle hazai és külföldi szakmai szervezetek által kidolgozott ajánlásokat, sztenderdeket, irányelveket, módszertani útmutatókat, etikai kódexeket is. Ezek közül is különösen az alábbi három dokumentumra fogok gyakran hivatkozni<sup>1</sup> (a megjelenés sorrendjében):

1. Az online mentálhigiénés konzultánsok nemzetközi szervezete által kiadott ajánlás, International Society for Mental Health Online & Psychiatric Society for Informatics (2000): *Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services*<sup>2</sup> – a tanulmányban a továbbiakban röviden: ISMHO.<sup>3</sup>

Az ISMHO egy 1997-ben alakult nonprofit szervezet, célja az online kommunikáció, az infokommunikációs technológia használatának elterjesztése a mentálhigiénés ellátásokban, valamint az IKT segítségével biztosított szolgáltatások színvonalának emelése. A világ 27 országában vannak aktív tagjai, többségében mentálhigiénés konzultánsok, professzionális segítők, de vannak köztük kutatók, hallgatók és a mentálhigiéné iránt érdeklődők is. Az online mentálhigiénés ellátások működtetésére dolgoztak ki javaslatokat, alapelveket (pl. a segítő beszélgetés folyamatára, vészhelyzetek kezelésére, a kliensek tájékoztatására vonatkozóan).

2. Az amerikai szociális munkásoknak szóló, technológiahasználatra vonatkozó sztenderdek, National Association of Social Workers & Association of Social Work Boards (2005): *Standards for Technology and Social Work Practice*<sup>4</sup> – a tanulmányban a továbbiakban röviden: NASW(&ASWB).<sup>5</sup>

A The National Association of Social Workers (NASW) egy több mint 150 000 fős tagsággal rendelkező, amerikai szociális munkásokat tömörítő szervezet és a szociális munka jogi szabályozásáért felelős The Association of Social Work Boards 2005-ben közösen dolgozta ki a technológia szociális munka gyakorlatában történő alkalmazására vonatkozó sztenderdeket. A készítőik szerint az egységes sztenderdek megalkotására azért volt szükség, mert a szociális munka gyakorlata megváltozott a technológiák kínálta lehetőségeknek köszönhetően: új utak nyíltak a szolgáltatások biztosítására, a technológia használata a napi munka része lett. Új – például jogi, adatvédelmi, etikai – kihívások jelentek meg, ezért a szakembereknek speciális tudásra és készségekre van szükségük. Céljuk, hogy a szociális munka technológiák használatával összefonódott gyakorlata is szakszerű, etikus és jogszerű legyen, a szakma elveinek és értékeinek megfelelő. A stratégia megalkotása nemcsak a szociális munkások számára volt fontos, hanem a

<sup>1</sup> Az NASW&ASWB sztenderdjei és a BASW irányelvei esetén az idézetek saját fordításomban olvashatóak.

<sup>2</sup> <http://ismho.org/resources/archive/suggested-principles-for-the-online-provision-of-mental-health-services/>

<sup>3</sup> Magyarországon 2010-ben alakult meg a Magyarországi Online Lelki Tanácsadás Egyesület (MOLTE), Gelsei Bernadett addiktológiai konzultáns vezetésével, a szervezet – apró kiegészítésekkel – szintén az ISMHO alapelveinek használatát javasolja a hazai online lelki tanácsadók számára. MOLTE (2010): Magyarországi Online lelki tanácsadás etikai kódexe (Javasolt alapelvek),

<https://moltehu.jimdo.com/app/download/8734404698/etikai+kodex.pdf?t=1385125923>

<sup>4</sup> <http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>

<sup>5</sup> 2017 nyarán jelent meg az amerikai sztenderdek új kiadása, erről a szerző recenzióját szintén elolvashatják a Párbeszéd aktuális számában.

kliensek, a közvélemény és a döntéshozók, a kormányzati és szabályozási szervek, biztosítók tájékoztatása miatt is. Azt kommunikálják, üzenik vele, hogy a szociális ellátások működéséhez a feltételek adottak, professzionálisan szabályozva van a technológia használata (NASW&ASWB 2005).

3. A brit szociális munkások közösségimédia-használatára vonatkozó irányelvek, British Association of Social Workers (2012): *BASW Social Media Policy*<sup>6</sup> – a tanulmányban a továbbiakban röviden: BASW.

A brit szociális munkásokat tömörítő szervezet közösségimédia-használatra vonatkozó irányelve azért született, hogy támogassák szervezetük tagjait, a szociális munkásokat és a szociális munkás hallgatókat a megfelelő közösségi média használatában. Biztosítani szeretnék azt, hogy a szociális munka gyakorlata az internet közegeiben is szakszerű és etikus legyen. Úgy látják, hogy a közösségi média javíthatja a kommunikációt, és pozitív eszközként használható a szociális munkában, a hálózatépítésben és a befogadó gyakorlatok kifejlesztésében. Ugyanakkor felhívják rá a figyelmet, hogy a szociális munkások közösségi média használata nemcsak lehetőségeket, hanem veszélyeket, kockázatokat is rejt, mind a szakemberek, mind a szolgáltatásaikat igénybe vevő kliensek számára. Ezeket a kockázatokat próbálják a dokumentumban azonosítani, különös tekintettel a gyermekekre, fiatalokra és más sérülékeny csoportokhoz tartozókra vonatkozóan. Az ajánlás elsősorban az Egyesült Királyság területén dolgozó szociális munkásoknak készült, de a munkaadóknak, az oktatást és képzést biztosítók számára is fontos és hasznos lehet (BASW 2012).

Tehát ezen irányelvek, ajánlások, sztenderdek, valamint a szakirodalom és a hazai segítők körében végzett kutatásaim<sup>7</sup> eredményei alapján igyekszem áttekinthető formában bemutatni, hogy mely szempontokat érdemes átgondolnunk szociális szakemberként az infokommunikációs technológia használata során, különös tekintettel a kliens-segítő virtuális kapcsolatra. Természetesen a legalapvetőbb szabály, hogy mindig a szakmai értékei és a szakmai etikai kódex alapján kell a szociális munkásoknak eljárniuk a gyakorlati munkájukban, teljesen mindegy, hogy face-to-face kapcsolatról vagy internetes kommunikációról van-e szó. Mégis úgy gondolom, hogy az etikai kódex mellett hasznosak ezek a részletes ajánlások, útmutatók, mert az IKT használata során rengeteg új kihívással, helyzettel, dilemmával találkozhatunk, amelyek kezelésére nem biztos, hogy megfelelően fel vagyunk készülve. A tanulmányban nem kész, változtatás nélkül átvehető „megoldásokat” kínálok, különösen etikai kérdések esetében nem, hanem csak igyekszem többféle megközelítést és működő gyakorlatot bemutatni. Az ismertetésre kerülő ajánlások, irányelvek, sztenderdek más társadalmakban, más szociálismunkás-kultúrákban vagy társszakmákban (például pszichológusok, mentálhigiénés szakemberek, konzultánsok szakmai szervezeteiben) és extrém gyorsan változó környezetben, világban születtek, így ezek megismerése nagyon hasznos és inspiráló lehet, de a magyar szociálismunkás-közösségnek meg kell alkotnia a saját ajánlásait, válaszait. Jó lenne, ha itthon is széles körű szakmai diskurzus folyna arról, hogy a

<sup>6</sup> [http://cdn.basw.co.uk/upload/basw\\_14300-2.pdf](http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_14300-2.pdf)

<sup>7</sup> Az ELTE TáTK Szociológia Doktori Iskola PhD-hallgatójaként 2010–2011-ben kutatást végeztem az internetes tanácsadók körében. Szociális, egészségügyi és oktatási területen tanácsot adó szakembereket, ill. szolgáltatókat vizsgáltam, a kutatás két részből állt: online kérdőíves felmérés, majd kvalitatív vizsgálat, telefonos interjúkat készítettem 13 segítővel. A kutatás célja az volt, hogy megismerjem az internetes tanácsadókat, tanácsadó szolgáltatókat, hogy megtudjam, kik ők, milyen szervezeti formában dolgoznak, melyek a célcsoportjaik, milyen problémákkal küzdenek. A kutatás eredményeit az irodalomjegyzékben feltüntetett publikációimban ismertettem részletesen (Tóth 2011a, 2011b).

munkánk hogyan lehet etikus, a szakma elveinek és értékeinek megfelelő, professzionális az IKT használata során is.

### *A tanulmányban használt fogalmakról*

Ahogy a fenti rövid leírásból is látszik, az amerikai sztenderdekben technológiahasználatról beszélnek és minden elektronikus tevékenységet idesorolnak, mely a szociális szolgáltatások kompetens és etikus biztosítását szolgálja (NASW&AWSB 2005), az adminisztrációtól kezdve az online konzultáción át, az internetes kutatásokig és az online szupervízióig. A brit irányelvek egy nagyon aktuális kérdéstről, területről, kifejezetten a szociális munkások közösségi média használatáról szólnak. A közösségi médiát egy megjelenítő és közvetítő médiumként definiálják, amibe beletartoznak: a blogok (blogot írni vagy azokhoz kommentelni), a mikroblogok, közösségi oldalak és az azokon létrehozott profilok, a tartalommosztó szolgáltatások, a szolgáltatások vagy termékek értékelésére szolgáló fogyasztói oldalak, az online szavazások, a nyilvános beszélgetések, üzenőfalak, fórumok, a „wikik” (felhasználók által közösen fejlesztett oldalak, melyeken bárki szerkesztheti a tartalmat), a podcastek, a közösségi könyvjelzők, a helymeghatározó szolgáltatások (BASW 2012). Nagy hangsúlyt helyeznek a megfelelő online szakmai jelenlétre, a határok védelmére, a nyilvános kommunikációra, a munkaadók és a szakmai szervezetek feladataira, felelősségére. Az amerikai sztenderdekben a különféle kompetenciaterületek bemutatása, a technológia használata az online terápiában, a közösségi munkában, érdekképviselőben jelenik meg részletesebben, az eltérő szociálismunkás-kultúrának, hagyományoknak megfelelően (Katz 2009).

Jelen tanulmányban a *szociális munkások IKT használata* alatt értek minden olyan tevékenységet, amelyben infokommunikációs technológiát, IKT-eszközöket használunk a szociális ellátások, szolgáltatások biztosításához vagy fejlesztéséhez, például a kliensek eléréséhez, segítéséhez, közösségfejlesztésre, érdekképviselőre, a szociális tevékenységek adminisztrációjához, dokumentáció vezetéséhez, a szociális szakemberek online képzéséhez, szupervíziójához, kutatáshoz, a szakmai kapcsolatok építéséhez, tapasztalatcseréhez, a közvélemény tájékoztatásához. Ez természetesen magába foglalja a közösségimédia-használatot is, de annál tágabb fogalom.

### **IKT-használat a szociális munka különböző területein**

A *Párbeszéd* előző számában megjelent, az „Infokommunikációs technológiák használata a szociális munka gyakorlatában” című tanulmányban (Tóth 2017b) felhívtam rá a figyelmet, hogy az IKT használata a szociális munka különböző területein mára igen elterjedt, mégis keveset tudunk ennek hatásairól, előnyeiről és hátrányairól, az esetleges etikai vonatkozásairól, online nem mindig viselkedünk tudatosan, ami veszélyeket rejt, és ma még a technológiahasználatban rejlő lehetőségeket is kevesen aknázzák ki. A problémafelvetés után jelen tanulmányban azt szeretném bemutatni, hogy a szakirodalomban és a szakmai szervezetek által kiadott irányelvekben, sztenderdekben hogyan tárgyalják a témát, ismertetem, hogy a szociális munkások IKT-használatára vonatkozóan milyen ajánlásokat fogalmaznak meg, mire hívják fel a segítők figyelmét (lehetőségek, kihívások, szükséges kompetenciák, etikai kérdések).

„Az utóbbi évtizedekben hatalmas mértékben nőtt az információs technológia használata a szociális munka gyakorlatában. Ez a növekedés a szakma szinte minden területére hatott: a segítő szintjén lehetővé vált az e-mailes és az internetalapú közvetlen kapcsolat globálisan; a szociális munkások és a kliensek is felfedezhetnek rengeteg webes információforrást, ami jó eséllyel javíthatja a beavatkozások hatékonyságát; könnyen létrehozhatók és moderálhatók támogató csoportok a veszélyeztetett embereknek; szolgálati szinten, az esetkezelés során használt programok generálhatnak jelentéseket, lehetővé vált az alkalmazottak nyomon követése, az automatikus számlázás, nagyszerűen segíti a költségek előrejelzését, a szolgáltatások megtervezését és biztosítását; globális szinten a konzultációs és konferencialehetőségek könnyen elérhetőek, a területi alapú információs rendszerek hajszálpontos képet adnak a közösségi igényekről és szükségletekről. A jövő további változásokat ígér: gyakoribbak lesznek az automatikus beavatkozások, amihez nem is szükséges segítő közvetlen közreműködése, és a szociális terepmunkát támogató vezeték nélküli technológiák terjedése várható. Ezek a már létező vagy a közeljövőben elterjedő technológiák számtalan módon megváltoztatják a professzionális szociális munka természetét. Ennek eredményeképp a szociális munkások szerepei megváltoznak, és igazodniuk kell az információs korban jelentkező új elvárásokhoz. A szociális munkásoknak el kell sajátítaniuk a technológiák megfelelő használatához szükséges készségeket és adaptálni kell a hagyományos gyakorlati protokollokat, hogy biztosítsák a szakszerű és etikus munkát.” (NASW&ASWB 2005: 3–4)

Az infokommunikációs technológiák jól használhatók a **közösségi munkában, érdekképviselőben és a közösségi akciókban**, segíthetik a valós és virtuális közösségek működését. Hill és Ferguson szerint a digitális média használatának előnye, hogy hatékony és költségkímélő lehet, segítségével a legkevesebb forrással rendelkező, alulról építkező szervezetek is nagy társadalmi változást érhetnek el. A közösségimédia-használat funkciói a közösségi munka gyakorlatában: az információgyűjtés, a lakosság figyelmének felkeltése és képzése, nemzetközi és cyber, online és offline közösségek építése, szervezése, koordinálása, az aktivizmus, forrásteremtés, nyomás- és hatásgyakorlás a döntéshozókra (Hill, Ferguson 2011). „Az elektronikus érdekképviselő szerveződhet blogokon, e-mailben, levelezőlistákon, online hírcsoportokban, fotóriportokban és közösségi oldalakon. [...] Mikroszinten idesorolhatjuk azt is, amikor a gyakorló szakemberek közbenjárnak a kliens infokommunikációs technológiákhoz való hozzáféréseinek javítása érdekében” (Bullock, Colvin 2015: 8).

Az NASW közösségi akciókra és érdekképviselőre vonatkozó sztenderdje szerint: „A szociális munkásoknak használniuk kell a technológiát, hogy tájékozottassák és mobilizálják a közösségeket olyan politikák, stratégiák kapcsán, melyekből egyének és csoportok profitálhatnak, hogy keressenek olyan eszközöket, lehetőségeket és információkat, amivel a klienseik képessé válhatnak az érdekeiket jobban képviselni. [...] A szociális munkában gazdag hagyománya van az egyéneknek, családoknak, csoportoknak, szervezeteknek vagy közösségeknek nyújtott szolgáltatások fejlesztéséért folytatott közösségi munkának, a társadalmi változások közösségi támogatásának és az eseti képviselőnek. A különféle technológiákat egyre nagyobb mértékben használják például a jogi és szabályozási tevékenységek monitorozására, a politikai üzenetek kommunikálására, a lakosság mobilizálására, közös cselekvésre buzdításra. Az internet jó eszköz a közösségi politikákhoz, stratégiákhoz való hozzáférésre, és alkalmas arra, hogy gyorsan egyeztethessünk a partnerekkel és az aktivistákkal. [...] Az egyéni esetkezelés szintjén, a szociális munkás internetes forrásokat használva sokkal könnyebben tudja a kliensét navigálni a gondozási rendszerekben. Emellett az információs forrásokat használva segítheti kliensét az online

*pályázásban, szolgáltatások igénybevételében, támogató hálózatokhoz való hozzáférés biztosításában.” (NASW&ASWB 2005: 11–12)*

Az NASW közösségi szociális munkára vonatkozó sztenderdje szerint pedig: *„A szociális munkásoknak szószólóként, képviselőként segíteniük kell olyan releváns technológiák adaptálását és használatát, melyek a közösségek jólétének javításához hozzájárulhatnak” (NASW&ASWB 2005: 12).*

Az IKT-t számos célcsoport segítésére és probléma kezelésére használhatjuk a közösségi munka, érdekképviselő mellett. Ilyen például az ún. telementálhigiéné<sup>8</sup>, amely olyan mentálhigiéniés ellátásokat, szolgáltatásokat takar, melyeket infokommunikációs technológiák használatával biztosítanak (Morland et al.; Tóth 2017a). Számos ilyen szolgáltatás, program létezik ma már, melyek különböző modalitásokban és technológiák igénybevételével működnek. Ilyenek például a lelki egészséggel kapcsolatos információkat tartalmazó honlapok, blogok, online pszichológiai tesztek, e-mailes, chates tanácsadás, telefonos lelki segély, a különféle üzenőfalak, levelezőlisták és a közösségi oldalakon működő csoportok, önszorgító csoportok, interaktív oldalak, viselkedésterápiás online programok, modulok, önmonitorozási rendszerek, applikációk, virtuális klinikák, linkgyűjtemények, személyre szabott programok, online leckesorozatok, előadások és „házi feladatok” (pl. függőségek kezelésekor) és a virtuális valóság használata is (Morland et al.). Elősegítheti például a szorongás, depresszió, a poszttraumás stressz szindróma kezelését, a lelki egészség védelmét, a függőségekről való leszokást, a különféle veszteségek és traumák feldolgozását, alkalmas prevenció programok működtetésére. Terjedése, szerepének növekedése az idősgondozásban is várható, már most is léteznek időseknek szóló online lelkiegészség-programok, applikációk, elmagányosodás elleni online tréningek (Tóth 2017a, Tóth 2017b). Az amerikai szociális munkában túlnyomórészt mentálhigiéniés szolgáltatásokat nyújtanak (Kozma 2003), a *„klinikai szociális munkások pszichoterápiát, családterápiát és ezek különféle ágazatait művelik (pszichodráma, nevelési tanácsadás stb.), általában magánklinikákon, és tulajdonképpen nem különböznek a pszichológusoktól” (Katz 2009: 110).* Online videokonferenciás konzultációt, terápiát, ún. **e-therapyt** is végezhetnek, melyet a legtöbb tagállamban a biztosítók finanszíroznak is<sup>9</sup>, vagy ha a biztosításuk nem állja azt, akkor a kliensek díjat fizetnek a szolgáltatások igénybevételéért. Már hazánkban is van néhány pszichológus, terapeuta és konzultáns, aki e-terápiát végez, térítés ellenében. Az amerikai sztenderdek szerint az online terápiát végző szociális munkásoknak meg kell adniuk elérhetőségeiket, nevüket, végzettségüket, és arra kell törekedniük, hogy ők is megismerjék a kliens személyazonosságát. A szociális munkásoknak figyelniük kell arra, hogy a klienseiket hogyan érinti az online szociális intervenció igénybevétele, esetleg milyen hátrányokkal, veszteségekkel járhat számukra a terápiás kapcsolat.

<sup>8</sup> Angolul telemental health vagy E-mental health.

<sup>9</sup> *„Az elektronikus kommunikációt használó pszichológiai kezelések elfogadásában nagy előrelépés volt az Amerikai Orvosszövetség 2004 januárjában kiadott rendelete, amely alapján az online kezelések hivatalosan elfogadott és számlázható beavatkozások lettek. Ez alapján az egészségbiztosítók is finanszírozhatják azóta az Interneten folytatott tanácsadást, terápiát.” (Bognár 2006: 18)* A telemedicina-szolgáltatások finanszírozása több módon – a Medicare és Medicaid biztosítási programok keretében állami és szövetségi szinten, ill. magánbiztosítók által is – történik, a National Conference of State Legislatures Foundation 2015. évről szóló jelentése (NSCL 2015) erről részletes tájékoztatást nyújt. A dokumentumból az is kiderül, hogy a számlázott ellátások közt voltak a telepszichiátriai kezelések, az e-terápia, ezt 2015-ben 48 tagállamban támogatták valamilyen formában.

Az NASW klinikai kompetenciákra vonatkozó sztenderdje kimondja, hogy „*a szociális munkásoknak folyamatosan törekedniük kell arra, hogy jól informáltak legyenek, hogy megismerjék az online kapcsolatok dinamikáját, a nem face-to-face kommunikáció előnyeit és hátrányait, és azokat a módokat, melyekkel a technológiaalapú szociális munka biztonságosan és megfelelően támogatva végezhető*” (NASW&ASWB 2005: 14).

„*Az online terápiás folyamat hasonló lehet a személyes terápiához. Nagyon fontos, hogy megismerjük a kliens hátterét, a hozott probléma történetét és az ezzel kapcsolatos korábbi rögzített adatokat (a kliens hozzájárulásával). A szociális munkás felelőssége, hogy naprakész legyen, tudását folyton frissítse, ismerje a friss szakirodalmat, folyamatosan képezze magát, megtanulja azt, ami szükséges lehet a technológiaalapú gyakorlatához. A szociális munkásnak tervvel kell rendelkeznie vészhelyzetekre és a technológiai hibák esetére. [...] A szociális munkások csakis szakmailag elfogadott, megbízható és kulturális elfogultságtól mentes beavatkozást, ellátást, kezelést végezhetnek.*” (NASW&ASWB 2005: 14–15)

Az online segítő beszélgetés folyamatára vonatkozóan az online mentálhigiénés konzultánsok nemzetközi szervezete, az ISMHO irányelveket dolgozott ki, mely szerint a tanácsadóknak, segítőknak követnie kell minden, a szolgáltatásaira vonatkozó jogszabályt, a szakmai szervezetek szabályzatait, etikai kódexét. A segítők csak olyan szolgáltatást, ellátást biztosíthatnak, amelyre ki lettek képezve, és amely végzéséhez a szükséges követelményeknek megfelelnek (pl. engedéllyel rendelkeznek az adott országban érvényes szabályok szerint). Ugyanazon protokollok alapján kell dolgozniuk online, mint amikor személyesen nyújtanak mentálhigiénés segítséget, nagyon fontos a kliens állapotának és problémájának felmérése (szükség esetén delegálása az illetékes egészségügyi szolgáltató felé), a kompetenciahatárok betartása. Az online tanácsadás kezdetén a segítőnek és a kliensnek meg kell állapodnia a keretekről, a szolgáltatás gyakoriságáról, a kommunikáció módjáról, e-mail-tanácsadásnál a válaszdőről, tájékoztatni kell a klienst az online tanácsadás előnyeiről, hátrányairól, alternatív segítségkérési lehetőségekről, a teendőkről technikai problémák esetén (pl. alternatív elérhetőségek megadása). Tájékoztatni kell a klienst az adatkezelésről és a biztonsági kérdésekről, a segítő személyéről, ellenőrizhetőségéről, végzettségéről, amennyiben nem ingyenes a szolgáltatás, akkor a várható költségeiről és a fizetés módjáról is (ISMHO 2000; MOLTE 2010). Hasonlóan részletes útmutatókat adott ki kifejezetten a videokonferenciás mentálhigiénés szolgáltatásokra, konzultációra vonatkozóan az American Telemedicine Association<sup>10</sup>; aki ilyen tevékenységet szeretne végezni magas színvonalon, annak érdemes ezeket tanulmányoznia.

A szociális szakemberek egyre több **tanulási, képzési lehetőséghez**, tananyaghoz, előadáshoz, szakmai hírhez férhetnek hozzá a közösségi médiában, amely lehetőséget biztosít a folyamatos tanulásra, szakmai fejlődésre, a szociálismunkás-identitás erősítésére. Megfelelően használva<sup>11</sup> a közösségi média remek eszköz lehet a **szakmai közösség fejlesztésére**. Lehetővé válik a fontos, aktuális ügyek megvitatása, információk cseréje, a tudás megosztása, kapcsolatteremtés hasonló érdeklődésű kollégákkal, társszakmák képviselőivel. Ehhez szükséges, hogy a közösségi médiában is etikusan, professzionálisan, a szakma értékeinek megfelelően kommunikáljunk, a kliensek és a szakemberek érdekeit is képviselve, az internetes kommunikáció sajátosságait, korlátait és lehetőségeit felismerve.

<sup>10</sup> 2009-ben Practice Guidelines for videoconferencing-based telemental health, 2013-ban Practice Guidelines for Video-Based Online Mental Health Services címmel, bővebben lásd a Függelékben.

<sup>11</sup> Előfordulnak negatív jelenségek is, ezt bővebben az Etikai kérdések c. részben tárgyalom.

*„A közösségi média evolúciója lehetővé tette a világ különböző részein élő szociális munkásoknak, hogy megosszák tudásukat és információikat, hogy kapcsolatba kerüljenek a hasonló érdeklődésű szakemberek és támogathassák egymást. Segíti a szociális munkásokat, hogy naprakészek legyenek a szociális munkát és társszakmákat érintő fejlesztési politikák kapcsán. Ez hozzájárul a szociális munkások szakmai identitásának fejlődéséhez, ahhoz, hogy egy nemzetközi hivatásként tekinthessenek rá, ami az emberi jogokra és a társadalmi igazságosságra épül.” (BASW 2012: 6)*

*„A szociális munkásoknak élniük kell a közösségi média által nyújtott, a folyamatos szakmai fejlődést segítő lehetőségekkel, mint például hozzáférés a tananyagokhoz, az online párbeszédhez és információcseréhez. A jelenleg gyorsan változó társadalmi, gazdasági és politikai környezetben nagyon fontos, hogy a szociális munkások lépést tudjanak tartani a releváns fejlesztésekkel, változásokkal a szociális munkában és a társszakmákban. A közösségi média facilitálhatja ezt a folyamatot, és felhívhatja a gyakorló szakemberek figyelmét ezekre.” (BASW 2012: 13)*

Az NASW sztenderdjeiben kiemelik, hogy a technológiahasználat ma már az **adminisztrációban, dokumentációban** elengedhetetlen, és a szolgálatok működéséhez, a tervezéshez, a kommunikációjukhoz, a kliensek eléréséhez, a projektmenedzsment-tevékenységekhez is fontos, éppen ezért érdemes beruházni a fejlesztésébe. Ez különösen az alulfinanszírozott szervezetekben okoz gondot, magas költségei lehetnek a hardverek, szoftverek beszerzésének, a képzésnek, a működtetésnek és a technikai támogatás finanszírozásának, de ezekkel a költségekkel tervezni, számolni kell (NASW&ASWB 2005).

*„A szociális munkásoknak folyamatosan tájékozódniuk kell az új technológiákról, melyek segítik a programok minőségi működtetését és a szolgáltatások eljuttatását, be kell ruházniuk ilyen rendszerek létrehozásába és fenntartásába, és ki kell dolgozniuk olyan stratégiákat, melyek biztosítják a hozzáférést, a megfelelő biztonságot, adatvédelmet a szolgálatok információs rendszereiben.” (NASW&ASWB 2005: 13)*

Az internetes tanácsadás jellegéből adódóan számos lelki teher éri a segítőköt, megterhelő számukra, hogy gyakran nem tudni, mi történt a segítségkérővel, nehezen megoldható az utánkövetés, kevés a visszajelzés. A segítő beszélgetés nehezebben halad, a metakommunikáció hiánya miatt nagyobb a félreértések lehetősége, a hárítás, projekció felerősödhet, amiből konfliktusok adódhatnak (Tóth 2011a,b). Nehezebb lehet a szakmai és a személyes határok megtartása, a magánéletük védelme. Ritkán, de szintén terhet jelenthet a „heccelők”, a trollok és a zaklatók megjelenése. Úgy gondolom, hogy az internetes szolgálatokban dolgozó, online tanácsadást végző szakemberek lelki egészségének védelmére fokozottan figyelni kell. A BASW irányelve szerint a szociális munkásoknak a közösségimédia-használat miatt felmerülő dilemmákat, különleges helyzeteket **szupervízió** keretében kell megtárgyalniuk, átgondolniuk (BASW 2012). Az NASW sztenderdjei szerint a technológia segítségével végzett szupervízió és konzultáció során ugyanolyan szabályok szerint kell eljárni, mint a face-to-face szupervíziós kapcsolatban, és kompetensnek kell lenni a technológia használatában (NASW&ASWB 2005).



Infokommunikációs technológiát szociális szakemberként használhatunk a **kutatás** során<sup>12</sup> és a képzésben, továbbképzésben is nagy szerepe van. A professzionális és etikus IKT-használat előfeltételének tartom, hogy a szociális képzésekben részt vevő hallgatók erre vonatkozóan külön ismereteket szerezzenek, ill. a szakma megfogalmazzon az IKT-használattal kapcsolatban ajánlásokat, irányelveket, legyenek ezzel kapcsolatos továbbképzések, ezekre a területekre a következő fejezetben részletesen kitérek.

---

<sup>12</sup> Az NASW kutatásra vonatkozó sztenderdje értelmében „*amikor a szociális munkások kutatásban vesznek részt, tervezőként, értékelőként vagy vezetőként technológiát használva, akkor biztosítani kell a kutatás etikusságát, és hogy a résztvevők megfelelően tájékoztatva legyenek*” (NASW&ASWB 2005: 15).

## A professzionális és etikus szociális munka előfeltételei a digitális korban

Az alapvető számítógépes ismeretek ma már elengedhetetlenek a szociális munkásoknak. Tudniuk kell használni különféle hardvereket és szoftvereket, el kell igazodniuk a közösségi média folyton változó világában. Nagyon fontos, hogy a szociális munkások mindezeket magabiztosan kezeljék, a szakma etikai szabályait betartva, a klienseket segítve és védve. Az IKT alkalmazásának terjedéséhez, a digitális szakadék csökkentéséhez nem elegendő a megfelelő infrastruktúra és a technikai kompetencia, a felhasználóknak, a szakembereknek digitális írástudással, információs és kommunikációs technológiai műveltséggel is bírniuk kell. Ebben a fejezetben szeretném röviden áttekinteni, hogy milyen feltételek szükségesek ahhoz, hogy az IKT bevonásával végzett szociális munka is professzionális és etikus lehessen. Négy nagy területet vizsgálok, ezek:

1. a képzés, továbbképzés, életen át tartó tanulás jelentősége és szerepe,
2. a hozzáférés biztosítása,
3. a szabályozás és finanszírozás,
4. etikai kérdések, etikai dilemmák.

### 1. Képzés, továbbképzés, életen át tartó tanulás

A szociális szakembereknek folyamatosan frissíteniük kell a tudásukat, meg kell ismerniük az új technológiákat, és a célcsoportjuk igényeit és kulturális szokásait figyelembe véve, az előnyöket-hátrányokat mérlegelve kell használniuk azokat. Az infokommunikációs technológiát használó segítőknek tisztában kell lenniük az internetes kommunikáció sajátosságaival, tudniuk kell, hogy a segítő kapcsolatra, a segítő beszélgetésre hogyan hat az IKT használata<sup>13</sup>, hogy tudják megfelelően kezelni és értelmezni a különféle helyzeteket, hogy megértsék a kliens reakcióit és a saját viselkedésüket. Perron és szerzőtársai szerint a szociális munkások képzésében és gyakorlatában nem jelent meg kellő súllyal az IKT használata, ami azt a veszélyt hordozza, hogy nem leszünk eléggé versenyképesek az egészségügyi és pszichoszociális szolgáltatások nyújtásában. Megfelelő képzés nélkül pedig fennáll a veszélye, hogy a szociális munkások alacsony színvonalú online szolgáltatásokat kezdenek el végezni, amiből jogi és etikai problémák származhatnak. Akadályozza a képzések, tananyagok fejlesztését, hogy valójában kevés ismeretünk van a szociális munkások IKT-használatáról. Kutatásokra lenne szükség, össze kellene gyűjteni a tapasztalatokat, a szakembereknek, szakmai szervezeteknek ajánlásokat, útmutatókat kellene megfogalmazniuk a IKT használatára vonatkozóan, a gyors tudásmegosztás érdekében pedig érdemes a közösségi médiát használnunk (Perron, Taylor, Glass, Margerum-Leys 2010). A képzésben a technikai kompetenciák fejlesztésére, az IKT-műveltség<sup>14</sup> megszerzésére, az etikai kérdések

---

<sup>13</sup> Például, hogy melyek az internet közegei, azokban mitől függ a viselkedésünk, mi a dizinhibíciós effektus, projekció, az elhárító mechanizmusok, melyek a szinkrón-aszinkrón és a face-to-face kommunikáció közti különbségek, ismerniük kell a célcsoportjuk kulturális sajátosságait, speciális internetes nyelvezetét, szokásait stb. Ezekkel kapcsolatban ajánlom szakirodalomként: Wallace, P. (2004): Az Internet pszichológiája. Osiris Kiadó, Budapest; Kraus, R., Zack, J., Sticker, G. (szerk.) (2004): Online Counseling. A handbook for mental health professionals. Elsevier Academic Press. San Diego, California, ill. az irodalomjegyzékben feltüntetett korábbi publikációimat.

<sup>14</sup> Az IKT-műveltség (ICT literacy) összetevői: „képeség elérni, kezelni, integrálni, kiértékelni és létrehozni információkat” (Boutin, Chinien 2003: 1). Tongori Ágota több modellt szintetizálva kidolgozta az IKT-műveltség összegző modelljét, „melyben a hét komponensnek (meghatározás, hozzáférés, rendszerezés, integrálás, értékelés, kommunikáció, létrehozás) négy fő aspektusa mutatkozik meg: a technológiai, a kognitív, a felelős használati, valamint a szociális aspektus. A technológiai műveltség, a kognitív képességek, a szociális kompetenciák és a jogi és etikai kompetenciák a személyes biztonságra és egészségügyi kérdésekre vonatkozó

megtárgyalására, azonosítására, a mentálhigiénés szemlélet elsajátítására is nagyobb hangsúlyt kell helyezni. Az IKT-műveltség megszerzésében szerepe van a megfelelő képzésnek, az egész életen át tartó tanulásnak, a folyamatos továbbképzésnek, önképzésnek, amire az internet és az IKT segítségével számtalan lehetőség adódik (Perron, Taylor, Glass, Margerum-Leys 2010).

*„A szociális munkások felelősek azért, hogy jártasságot szerezzenek a technológiai eszközök használatában, megszerezzék a szükséges tudást és készségeket, ami a kompetens és etikus gyakorlati munkájukhoz szükséges, hogy keressenek megfelelő képzést és konzultációs lehetőségeket, amivel naprakészek maradhatnak az új technológiák használatában.”* (NASW&ASWB 2005: 7)

*„A szociális munkásoknak figyelniük kell az előnyökre és a hátrányokra, csapdákra, amikor a közösségi médiát tanulásra használják és biztosítaniuk kell, hogy a munkaidőben a közösségi média használatára fordított és a webes kereséssel töltött idő kontrollált és megfelelő legyen. Figyelniük kell arra is például, hogy a közösségi médiából nyert információk egy része nem szakértők által ellenőrzött, így félrevezető vagy pontatlan lehet.”* (BASW 2012: 13)

Több kutatás eredménye szerint a hazai szociális szakemberek képzettsége, digitális írástudása, technikai kompetenciái sem megfelelőek, fejlesztendők és a szakemberek és a vezetők is szükségesnek látnák az ilyen jellegű továbbképzéseken való részvételt, de nincs rá lehetőségük (Héra, Ligeti 2005; Kéthelyi, Székely 2007; Rácz, Gyarmati 2008). Még azokon a területeken is, ahol viszonylag jó az eszközellátottság és nagy arányban használják a számítógépet a szakemberek, Kéthelyi és Székely megfogalmazásában, a számítógép gyakorlatilag „digitális írógépként” funkcionál, a dokumentáció megírására, az adminisztrációs, nyilvántartási kötelezettségek teljesítésére és levelezésre szolgál.

Molnár Dániel 2006-ban a szociális felsőoktatásban az információs technológiák használatát, a hallgatók felkészültségét vizsgálta, és kutatásának eredményei szerint a hallgatók informatikai képzettsége végzőskor sem megfelelő, ami mögött több ok állhat, például a képzésbe bekerülő hallgatók egy részének alacsony tudásszintje, az infrastrukturális problémák és az informatikai oktatásra fordítható alacsony óraszám (Molnár 2006). Remélhetőleg a Molnár kutatása óta eltelt évtizedben bekövetkezett némi javulás, erről kevés információ van, nem találtam erre vonatkozó friss kutatást. A szociálismunkás-képzést biztosító intézmények weboldalán elérhető képzési tervek, kurzusleírások alapján<sup>15</sup> úgy tűnik, hogy nagy különbség van az egyetemek és főiskolák, karok közt abban, hogy milyen mértékben szerepelnek a képzésben az infokommunikációs technológiák használatával kapcsolatos ismeretek. Ahol egyáltalán kapnak ilyen jellegű képzést, ott általában *informatikai* kurzusként és a *kutatás, statisztika* vagy *társadalomkutatási módszerek* című tárgyak keretében találkozhatnak vele a hallgatók. Elvértve találtam csak olyan kurzusokat, mint például a *szociális professzió – infotechnológia a szociális munkában* vagy *szociális munka és média, információs társadalom* vagy *információs technológia* c. kurzusok. Az elterjedtebb informatikai vagy kutatómódszertani kurzusok keretében a hallgatók általában megismerkedhetnek az adatelemzés alapjaival, statisztikai szoftverekkel, a társadalomtudományi adatbázisok használatával, a szövegszerkesztéssel, táblázatkezeléssel,

---

*alkalmazható tudással együtt alkotják az IKT-műveltséget, mely hétféle, tevékenység jellegű komponensben nyilvánul meg.”* (Tongori 2012: 42–43)

<sup>15</sup>A felvi adatai szerint 2017 szeptemberétől az országban 16 karon folyik majd várhatóan szociálismunkás-képzés (DE BTK; DE EK; EKE GTK; ELTE TáTK; KJF; KRE TFK; ME BTK; OR ZSE; PTE ETK; SE EKK; SRTA; SZE AK; SZIA GA EK; SZTE ETSZK; VHF; WJLF), ezeknek a karoknak a weboldalán kerestem mintatanterveket, képzési terveket, kurzusleírásokat, de nem minden esetben találtam, ill. több oldalon csak régebbi, 5-6 éves adatokat találtam, így mélyebb elemzésre és összehasonlításra ezek nem alkalmasak.

prezentációkészítéssel, alapvető felhasználói ismeretekre tesznek szert, segítséget kapnak ahhoz, hogy a hallgatói munkájukkal kapcsolatos kötelezettségeknek eleget tudjanak tenni. A tantárgyleírások tartalma szerint az órák nagy részében olyan dolgokat tanulnak, gyakorolnak be (pl. szövegszerkesztés), melyet már a középiskolában el kellett volna sajátítaniuk. Persze kétségtelen, hogy ezekre az ismeretekre szüksége van egy szociális munkásnak és jó dolog, hogy ha máskor nem, akkor legalább itt megszerzik azt, de véleményem szerint a felsőoktatásban már nagyobb hangsúlyt kellene helyezni a szociális szakemberek IKT-műveltségének fejlesztésére. Arra, hogy képesek legyenek „*elérni, kezelni, integrálni, kiértékelni és létrehozni információkat*” (Boutin, Chinin 2003: 1), biztonságosan és felelősen tudják használni a közösségi média felületeit, tudják, hogy szociális szakemberként, a kliensek segítségével, forrásteremtésben, érdekképviselőként milyen lehetőséget rejt az IKT (és különösen a közösségi média) használata, ismerjenek meg jól működő projekteket, jó gyakorlatokat, legyenek képesek végiggondolni az online tevékenységeik, jelenlétük szakmai, etikai vonatkozásait, tisztában legyenek az online kommunikáció sajátosságaival. Ternay Andrea a szociális munka etikai oktatását kutatta, arra az eredményre jutott, hogy „*bár van valamiféle szaktika-oktatás az egyetemeken és főiskolákon, ez mégsem elegendő, mert vannak – még ha nem is olyan sokan, mint azt gondoltam –, akik nem ismerik pontosan az Etikai Kódexet, nem hallottak az Etikai Kollégiumról, nem tudják, hova fordulhatnak nehézség esetén, nem biztosak abban, mi etikus, és nem feltétlenül ismerik fel a dilemmákat*” (Ternay 2017). Ternay nagyon fontos problémára hívja fel a figyelmet, a szociális munkások etikai oktatását is fejleszteni kell, és úgy gondolom, hogy ezen belül az IKT-használatból eredő etikai kérdésekre és etikai dilemmákra is ki kell térni. Az infokommunikációs technológia integrálása és az internetes segítségnyújtás kapcsán együtt kell működünk nemcsak más hivatások képviselőivel, más területről érkező segítőkkel, hanem a szolgáltatások tervezése és működtetése kapcsán pénzügyi, kommunikációs, marketinges és IT-szakemberekkel, döntéshozókkal is. A szociális szakembereknek képeseknek kell lenniük arra, hogy megtalálják a közös hangot a különböző háttérű és motivációjú szereplőkkel, menedzseljék a projektjeiket, megfelelően tudják az érdekeiket képviselni. Az oktatás szempontjából kihívás, hogy ilyen sokféle területet kell érinteni, ismerni, más professziók ismeretanyagának elsajátítására is szükség van és arra, hogy más szakmák vonatkoztatási rendszereiben is értelmezni tudjuk a kliens helyzetét, problémáját (Kozma 2003).

A folyamatos szakmai fejlődés, tanulás jelentőségére, a gyakorlatot érintő szabályozások változásának követésére, az online képzési lehetőségek kiaknázására hívják fel a figyelmet az amerikai NASW sztenderdjei és a brit BASW irányelvei.

*„A szociális munkásoknak kompetensnek kell lenniük a közösségimédia-használatban, hogy képesek legyenek eligazodni ebben a gyorsan változó közegben. A közösségi média használatának megtanulása egy folyamat, elegendő idő és képzések szükségesek ahhoz, hogy a szociális munkások e-szakemberekké válhassanak, és hogy hatékonyan használhassák a közösségi médiát napi munkájuk során. A közösségi média használatáról szóló képzéseknek és követelményeknek a szociálismunkás-képzés tantervében, törzsanyagában kell lennie és a folyamatos szakmai fejlődésben is jelen kell lennie, ez teszi lehetővé, hogy a szociális munkások e-szakemberekké váljanak.” (BASW 2012: 13)*

## 2. A hozzáférés biztosítása

Az internetes szolgáltatások, segítség elterjedése ellen hat a digitális szakadék megléte, a kliensek és a segítők limitált hozzáférése is. Gyakran a szociális munkásoknak is hozzáférési problémái vannak, nem mindig megfelelőek a munkakörülmények, sokan nem jutnak számítógéphez, ha használnak is IKT-eszközöket, általában nem a legmodernebbet, a

technikai támogatás és a megfelelő adatvédelem ritkán megoldott. A kliensek sem férnek hozzá egyforma mértékben az infokommunikációs technológiákhoz és az azok segítségével biztosított szolgáltatásokhoz, így nem minden célcsoport elérésére alkalmas eszköz ma még az internet. Ezt a szolgáltatások tervezésekor mérlegelni kell, illetve a szociális munkásoknak tenniük kell a digitális szakadék csökkentéséért és a kliensek hozzáféréseinek és IKT-használatának elősegítéséért. Meg kell vizsgálnunk, hogy milyen akadályok állnak a kliens hozzáférése előtt (pl. nem fér hozzá az internethez, nem elérhető az anyanyelvén a szolgáltatás, fogyatékosággal élő és nem elérhető akadálymentesített változata az oldalnak, szolgáltatásnak), és amennyiben lehetséges, meg kell oldanunk ezeket a problémákat.

*„A szociális munkásoknak hozzáférésük kell hogy legyen a technológiához és a megfelelő működést támogató rendszerekhez, hogy gyakorlatuk kompetens legyen és hogy cselekedhessenek a kliensek technológiához való hozzáféréseinek biztosítása érdekében.”* (NASW&ASWB 2005: 5)

*„A szociális munkásoknak gyakorlatuk során támogatniuk kell a klienseik közösségi hálózat használatát, életkortól függetlenül, tudatosítva annak potenciális előnyeit és kockázatait. A szociális munkásoknak és szervezeteiknek világos, megbízható és hozzáférhető tanácsokat kell adniuk az internetbiztonságról, hogy biztosítsák, hogy az emberek biztonságosan vehessék igénybe a kínált szolgáltatásokat és a közösségi háló-oldalakat. A BASW határozottan ösztönzi a munkaadókat, hogy támogassák és segítsék a szociális munkásokat, nevelőszülőket és más gondozókat abban, hogy tanuljanak a közösségi médiáról, beleértve a képzésüket is, ami során hatékony gyakorlati tanácsokat kaphatnak.”* (BASW 2012: 12)

A KSH legfrissebb adatai szerint 2016-ban Magyarországon az összes háztartás 79%-a rendelkezett internetkapcsolattal (nagyok a területi különbségek is, az Alföldön és Észak-Magyarországon rosszabb a helyzet). Az internethasználatban a generációs különbségek is jelentősek, míg a fiatalok 93%-a internetezett napi rendszerességgel, addig az idősek közül csak 26% volt ez az arány (KSH 2017). Persze a szolgáltatások igénybevételéhez nem feltétlen szükséges otthoni internet-előfizetéssel rendelkezni, okos eszközökkel ingyenes wifit, hotspotot használva közösségi internet-hozzáférési pontokon, teleházakban, könyvtárakban is megoldható. Kedvezményes lakossági eszközbeszerzésre és képzésre néha pályázati úton is adódik lehetőség, például a jelenleg is zajló Digitális Jólét Programban. Szociális munkásként segíthetjük a hátrányos helyzetű klienseinket, hogy értesüljenek ezekről a – képzési, kedvezményes eszközbeszerzési, internetezési – lehetőségekről, illetve felhívhatjuk a döntéshozók figyelmét a digitális akadálymentesítés fontosságára.

### **3. Finanszírozás és szabályozás**

A finanszírozás magában foglalja egyrészt az eszközök és rendszerek beszerzését, működtetését, karbantartását, az ehhez kapcsolódó szolgáltatások megvásárlását vagy szakemberek alkalmazását, az IKT-t alkalmazó szociális szakemberek képzését is. A szociális intézményeknek, ellátást biztosító szervezeteknek, ezen a területen tevékenykedő civil szervezeteknek ma már rendelkeznie kell(ene) a szükséges eszközökkel, internetkapcsolattal, hiszen egyrészt elvárják a kliensek, hogy folyamatos tájékoztatást kapjanak, az szükséges is a programjaik sikeres megvalósításához, az ellátások biztosításához, valamint a fenntartó, ellátást finanszírozó vagy pályázatokat kezelő szerv is elvárja, hogy napi szinten adminisztráljunk, elektronikus úton beszámolókat, elszámolásokat adjunk le, tevékenységadminisztrációt vezessünk. A források megszerzéséhez, a pályázatok és szakmai hírek figyeléséhez is elengedhetetlen a megfelelő infrastruktúra és az internet. A szervezetek

általában jelen vannak a közösségi médiában, honlappal, közösségi oldallal, hírlevéllel, blogokkal. Nem végeztem reprezentatív kutatást ebben a témában, de tapasztalataim szerint ezek finanszírozása nagy nehézséget okoz szociális területen, ennek ellenére, mivel a szakemberek és a menedzsment érzik a fontosságát, jelentőségét, így még a forráshiányos szervezetekben is igyekeznek foglalkozni a kérdéssel. Gyakran elavult eszközöket és rendszereket használnak, a rendszeres karbantartásra ritkán van lehetőség, külön IT-szakembert kevesen tudnak alkalmazni, így általában technikailag kompetens – persze nem képzett informatikus – kollégák vállalják fel, hogy munkaidőben ellátják a rendszergazdai feladatokat is: telepítik a szükséges szoftvereket, frissítik a honlapot és a közösségimédia-felületeket stb., mert ezen tevékenységek finanszírozása másképp nem megoldott. Ez a legnagyobb igyekezet ellenére sem mindig jó megoldás, és nyilván adatvédelmi, biztonsági kockázatokkal jár egy nem biztonságos rendszerben dolgozni. A közösségi oldalak megjelenésével olcsóbbá és jóval könnyebbé vált a szolgáltatások bemutatása az interneten, a kapcsolattartás a kliensekkel. A közösségi média nem eléggé körültekintő használata azonban veszélyeztetheti a kliensek, segítők és munkaadók jogait, érdekeit, másrészt, aki nem használja az adott területet, az kirekesztődhet, nem biztos, hogy a továbbiakban hozzájut információkhoz, szolgáltatásokhoz.

Hazánkban a legtöbb internetes lelkisegély-szolgálat, online mentálhigiénés szolgáltatás, program ingyenes a kliensek számára (állami, pályázati forrásból vagy önkéntesek által működtetett), kis számban, de léteznek már online, fizetős szolgáltatások is. Szükséges lenne az ilyen szolgáltatásokat igénybe vevő kliensek – fogyasztók – védelme is, a terület pontosabb szabályozása. Az Egyesült Államokban az online terápia, konzultáció finanszírozása az államok többségében biztosítási alapon – a Medicare, Medicaid keretében vagy magánbiztosító útján – megoldott, de igen elterjedtek azok a formák is, amikor az e-terápiáért a kliensek térítési díjat fizetnek a terapeutának (aki lehet pszichológus, pszichiáter, mentálhigiénés tanácsadó vagy szociális munkás is). Az NASW kulcsfontosságúnak tartja a kliensek védelmében, hogy a szolgáltatási díjak legyenek tisztességesek és méltányosak (NASW&ASWB 2005).

A szociális munkások IKT használatának van sok területe, amely már jól szabályozott, például az adminisztráció, dokumentáció, mely során általában központi tevékenységadminisztrációs rendszereket, formanyomtatványokat, felületeket kell kötelezően használni. Más tevékenységek szabályozása és finanszírozása kapcsán problémát okoz, hogy nem feltétlen tudjuk az ellátási struktúrában az elektronikus úton végzett szolgáltatások, tevékenységek helyét. (Illetve vannak olyan szolgáltatások is, melyek egyediek, innovatívak, széles körben még nem elterjedtek.) Az internetes segítségnyújtás, lelki segély jogi szabályozása igen bonyolult, nem minden tekintetben kielégítően megoldott, számos zavaros ügy adódhat abból, ha a kliens és a segítő különböző országokban tartózkodik. Az e-terápia szakmai szabályozása sem egyszerű, tekintve, hogy új beavatkozásokról van szó és több hivatás képviselői is végzik (pszichológusok, pszichiáterek, szociális munkások, mentálhigiénés szakemberek, konzultánsok stb.). A szakmai szervezetek által kiadott etikai kódexek és útmutatók az elektronikus úton végzett tevékenységekre vonatkozóan gyakran kevés fogódzót nyújtanak, illetve néhány esetben ellentmondásosan viszonyulnak a kérdéshez. Létrejötték nemzeti és nemzetközi szinten szakmai szervezetek kifejezetten az online konzultánsoknak, telementálhigiénés szolgáltatásokat nyújtó szakembereknek, e-terapeutáknak és ajánlásokat fogalmaztak meg, ezekben a szervezetekben a tagság azonban nem kötelező, illetve identitás kérdése is, hogy ki melyikhez csatlakozik, milyen szabályokat tart munkájára vonatkozóan irányadónak.

„A szociális munkásoknak meg kell érteniük, hogy bizonyos esetekben a szociális szolgáltatások biztosítása és igénybevétele a kliens lakóhelyéhez kötött. A szociális munkások felelőssége, hogy felvegyék a kapcsolatot a területileg illetékes hatóságokkal és jelezzék a szolgáltatási szándékukat, és hogy kiderítsék, milyen követelményeket kell teljesíteniük, hogy legálisan működtethessék a szolgálatukat.” (NASW&ASWB 2005: 8)

A Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma által kiadott szakmai etikai kódex tartalmazza a szociális munka gyakorlatát meghatározó etikai normákat. A szociális szakembereknek IKT-használatuk során is ezeket a normákat kell követniük a kliensekkel, a kollégákkal, a szakmával és a nyilvánosság előtt folytatott kommunikációban, kapcsolatban. Hasznosnak tartanám, ha kiegészítésként – a brit és amerikai példához hasonlóan – a nemzeti etikai kódex mellett készülnének a szakembereket segítő ajánlások, irányelvek, útmutatók, gyakorlati példákat tartalmazó kiadványok, állásfoglalások is a szociális szakemberek megfelelő IKT-használatára vonatkozóan. A szabályozás fejlesztése, pontosítása a fenntartók, szolgáltatók, munkaadók szintjén is szükséges lenne. A brit gyakorlat szerint például a munkaadók, intézmények, szolgáltatók olyan stratégiát, irányelveket, gyakorlati útmutatókat dolgoznak ki csapatuk, szakembereik közösségimédia-használatával kapcsolatban, mely proaktív, támogatja a munkatársak szakmai fejlődését és a virtuális térben folytatott professzionálisabb munkát (BASW 2012).

#### 4. Etikai kérdések azonosítása

A szociális munkások számos olyan helyzettel találkoznak, amelyekben szakmai, etikai dilemmákkal kell szembenézniük, ez fokozottan igaz az IKT-használat és az internetes segítségnyújtás során. Az etikai dilemmák felerősödhetnek, nehezebbé válhat a határok megtartása, felmerül, hogy etikus-e egyáltalán az interneten segíteni, hogy megengedhető-e az anonimitás, és hogy mekkora földrajzi távolság lehet a kliens és a segítő között. Milyen a megfelelő online jelenlét, hogyan hat a szakma megítélésére és a szakmai fejlődésére az infokommunikációs technológiák (különösen a közösségi média) használata? Hogyan tarthatók be a gyakorlatban a szakmai etikai kódex pontjai, például a kliens autonómiájának tisztelete, a magánjellegű virtuális kapcsolat kerülése? Milyen feladatok hárulnak a munkáltatókra és a szakmai szervezetekre az etikus gyakorlat biztosítása kapcsán? Hogyan védhetjük meg a segítőket és a klienseket? Ezekre a kérdésekre vonatkozóan szeretném ismertetni ebben a fejezetben a kutatók és különböző szakmai szervezetek álláspontjait.

#### *Etikus-e az internetes segítség?*

Az infokommunikációs technológia alkalmazásának megítélése szakmai körökben is vegyes, sok vitát váltott, vált ki. Kezdetben a szakmai szervezetek részéről idegenkedés, sőt ellenállás volt tapasztalható az online mentálhigiénés szolgáltatásokkal, e-terápiával kapcsolatban<sup>16</sup>, de egy idő után belátták, hogy a terjedését nem lehet megállítani, egyre népszerűbb lesz, úgyhogy legalább azt kell elérni, hogy az IKT használata a segítségben szabályozott legyen, professzionális és etikus. Már a kezdetektől nyilvánvalóvá vált, hogy a telementálhigiénés

---

<sup>16</sup> Úgy gondolták, hogy nem annyira hatékony, mint a face-to-face kapcsolat, hiszen internetes kommunikáció esetén például hiányzik a metakommunikáció, megnő a félreértések lehetősége, nehéz a vészhelyzetek kezelése. Ron Kraus az online konzultáció etikai kérdéseit és dilemmáit vizsgáló tanulmányában rámutat, hogy a telefonos lelkisegély-szolgáltatók is több évtizede működnek már és a tapasztalatok szerint sikeresen, sok kliens van, aki más módon nem tudna vagy nem merne segítséget kérni, úgyhogy arra a következtetésre jut, hogy ilyen esetekben mindenképpen hasznos a technológia használata (Kraus 2004).

ellátásokat, szolgáltatásokat nyújtó szakembereknek új etikai dilemmákkal, új helyzetekkel kell szembenéznük. Sorra születtek meg a kifejezetten az infokommunikációs technológiák alkalmazására vonatkozó etikai kódexek és szakmai irányelvek a pszichológusokat, pszichiátereket, konzultánsokat, egészségügyi és szociális területen dolgozó szakembereket tömörítő szervezeteknél. A The American Counseling Association 1997-es konferenciáján megalakították az ISMHO-t (International Society for Mental Health Online), amely egy nemzetközi szervezet az online mentálhigiénés tanácsadók számára, és 2000-ben kiadták az első, etikai sztenderdeket tartalmazó kiadványukat. 2004 óta az USA legtöbb államában az online tanácsadást, terápiát az egészségbiztosítók is finanszírozhatják (Bognár 2006). Nemcsak a finanszírozás megoldása, hanem a terület jogi szabályozása is igen bonyolult volt (például hogyan kezeljék, ha a kliens és a segítő nem egy államban él, biztosítható-e így ellátás, elfogadható-e a segítő más államban szerzett végzettsége, tanúsítványai). Az ISMHO, a Health On the Net Foundation és más internetes segítőket tömörítő nemzetközi szervezetek megalakulása is segítette, hogy ezek a jogi problémák csökkenjenek, megalkottak olyan nemzetközi sztenderdeket, melyek az államok számára is mintaként szolgálhatnak a törvényalkotásban, illetve az ezekben a szervezetekbe belépő szakemberek a sztenderdeket, etikai kódexeket magukra vonatkozóan kötelezőnek ismerik el, ennek megfelelően dolgoznak, ami a klienseik számára is némi védelmet jelent (Hughes 2000).

*Az NASW sztenderdjei szerint a „telefonos vagy elektronikus úton szolgáltatást biztosító szociális munkásoknak etikusan kell eljárniuk, szakmailag kompetensen, a klienseket védve, a szakma értékeit fenntartva”. (NASW&ASWB 2005: 4)*

*„...az új technológia használata megváltoztatja az erőviszonyokat, és annak a felelőssége a szakemberre hárul, hogy mérlegelje, hogy használja-e a gyakorlatban, szolgáltatásaiban és a szolgáltatásokat igénybe vevő kliensek érdekében. A szociális munkásoknak óvatosnak és jól informálnak kell lenniük a technológiai fejlesztésekkel kapcsolatban, és érteniük kell azok hatásait, használatát, előnyei mellett az etikai vonatkozásait, kockázatait is magukra, munkatársaikra és a munkaadójukra vonatkozóan.” (BASW 2012: 4–5)*

A szociális munkásoknak érteniük kell, hogy melyek az IKT-használat potenciális előnyei és hátrányai, milyen sajátosságai vannak az internetes kommunikációnak a face-to-face kapcsolathoz képest. Ismerniük kell, hogy melyek a célcsoportjukba tartozó kliensek kulturális sajátosságai, fel kell mérni a szükségleteiket, a szokásaikat, meg kell vizsgálni, hogy adottak-e a feltételek ahhoz, hogy megfelelő színvonalon és biztonságosan biztosíthatassuk a szolgáltatást, ellátást. Azt gondolom, hogy mindezeket mérlegelve kell a technológia használata vagy elvetése mellett dönteniük. A szociális ellátások fejlesztésekor, az online szolgáltatások bevezetésekor nagyon fontos arra is gondolnunk, hogy milyen hatást gyakorol ez a társadalmi egyenlőtlenségek alakulására. Figyelnünk kell arra, hogy nem minden kliensnek van lehetősége az IKT és az arra épülő szolgáltatások használatára (mert nincs hozzáférésük vagy nem rendelkeznek az IKT használatához szükséges készségekkel), fontos, hogy számukra továbbra is biztosítva legyenek más segítségkérési lehetőségek.

*Milyen esetekben nem javasolt az online konzultáció?*

Az ISMHO útmutatója szerint az online lelki tanácsadás megkezdése előtt a tanácsadónak megfelelően fel kell mérnie a kliens állapotát, problémáját (ISHMO 2000). A MOLTE etikai kódex javaslatában ehhez kiegészítésként még hozzátesszük, hogy „*patológiás állapotot érzékelve, a tanácsadónak kötelessége tájékoztatni ügyfelét, illetve delegálni az illetékes egészségügyi szolgáltató felé*” (MOLTE 2010: 4). Ron Kraus szerint vannak olyan helyzetek, amikor az online konzultáció nem javasolt: ilyen például, amikor a kliensnek megfordul a



fejében, hogy megsebesítse vagy megölje magát vagy másokat, bármilyen életet veszélyeztető helyzetben és sürgősségi esetekben, ha a kliens viselkedése a közelmúltban szuicid, abuzív vagy erőszakos volt, ha hallucinál vagy ha aktív szerhasználó (Kraus 2004).

### *Segítés – földrajzi, kulturális – határok nélkül?*

Az internet közegeiben és az országhatárokon átnyúló kapcsolatok esetében a kulturális különbségekből adódó problémák felerősödhetnek, gyakrabban jelentkezhetnek, mint face-to-face kapcsolat esetén. Tanulmányában Adrian Skinner és Gary Latchford az online konzultáció során előálló nemzetközi és multikulturális helyzeteket, segítői kapcsolatokat, azok etikai vonatkozásait vizsgálta. A segítő, terapeuta és a kliense kultúrája eltérő lehet, a segítőtől elvárható, hogy legyenek meg a készségei, kompetenciái a más kultúrájúakkal való munkához. A saját kultúránk befolyásolja, hogyan látjuk önmagunkat és másokat, és bizonyos kultúrák esetében nem biztos, hogy teljesen megértjük a kliens tapasztalatait, érzéseit (pl. rasszista abúzus esetén), vagy azt, hogy hogyan gondolkodnak mentális és fizikai betegségekről (mert a betegségekhez és a megküzdéshez kapcsolódhatnak spirituális hagyományok, hitek). Ezért a kulturális kompetencia fejlesztése részeként a segítőnek először tudatosítania kell magában a saját kultúrája hatásait és a feltevéseit más kultúrákról, aztán fejlesztenie kell más kultúrák megértését, elfogadását. A kliens kultúrája is befolyásolja, hogy hogyan észleli a terapeutát, segítőt – folytatja Skinner és Latchford a gondolatmenetet. A kliensnek lehetnek elvárásai és feltételezései egy más kultúrából érkező terapeutával kapcsolatban, nyugtalan lehet, aggódhat, félhet attól, hogy félreértik. Egy olyan segítői kapcsolatban, ahol a kliens kisebbségi kultúrából érkezik, míg a segítő a többségi társadalom tagja, ott az erőviszonyok aszimmetrikusak lehetnek. Néha épp az lehet az internetes segítségkérés oka, hogy a kliens el akar távolodni ezektől a helyi helyzetektől, a többségi társadalom segítőitől. A kliens és a segítő közti nagy földrajzi távolságból azonban problémák adódhatnak, nehezebb az eltérő anyanyelvű kliens ellátása, de még ha egy nyelvet beszél is a kliens és a segítő, adódhatnak félreértések a regionális és nemzeti különbségek miatt. Nemzetközi környezetben felerősödnek a biztonság, adatvédelem kérdései, a kliens számára nehézséget okozhat a terapeuta, segítő azonosságának leellenőrzése, annak eldöntése, hogy jó szakemberhez fordult-e (nem tudja, hogy a másik országban milyen képzőintézmények vannak, a képzések elnevezése mit takar, mire jogosít), ill. probléma esetén a jogorvoslat is igen bonyolulttá és költségessé válhat (nem tudja, hogy milyen hatóságok, szervek felügyelik a szakmai munkát). A segítő professzionális munkájához szükséges, hogy ismerje a kliens lakóhelye szerinti viszonyokat, szokásokat, az egészségügyi és szociális ellátórendszert, a kliens állapotának, helyzetének felméréséhez – a kliens beleegyezésével – sok esetben fel kellene vennie a kapcsolatot a helyi szakemberekkel, ami nagy földrajzi távolság és kulturális különbségek esetén akadályokba ütközhet (Skinner, Latchford 2004).

Számos szervezet adott ki útmutatókat az online segítéssel kapcsolatban, a legtöbb szabályzatban, ajánlásban, bár nem zárják ki a távoli kapcsolatokat, de felhívják a figyelmet az országhatárokon átnyúló kapcsolatokról adódó jogi és etikai nehézségekre, javasolják az ilyen kapcsolatok kerülését (pl. American Counseling Association 2015). Az Amerikai Pszichológiai Társaság telepszichiátriáról szóló útmutatójában és az amerikai konzultánsokat tömörítő NBCC irányelveiben azt hangsúlyozzák, hogy fontos, hogy a segítő ismerje és betartsa a saját és a kliens lakóhelye szerinti jogszabályokat és egyéb szabályozásokat is, természetesen a szakma szabályai, etikai kódexe mellett (American Psychological Association 2013, NBCC 2016). Ezek jogos elvárások, de nagy terhet és felelősséget rónak a segítőkre. Az USA-ban általában tagállami keretek közt végezhető segítés, csak olyan klienst láthat el a segítő, akinek a tagállamában engedéllyel (licence) rendelkezik, és vészhelyzetekben meghatározott protokollt kell követniük (pl. American Mental Health Counselors Association

2015), mindez a kliensek védelme miatt indokolt. A finanszírozás is állami keretekhez, határokhoz kötött (az állami, szövetségi vagy magánbiztosítás fedezi az e-terápia költségeit), de néhány államban, bizonyos esetekben, külön engedélyek beszerzésével lehetőség van az államok határain átnyúló telehealth szolgáltatások biztosítására is (NCSL 2015). Az ISMHO, az online mentálhigiénés szakemberek nemzetközi szervezetének ajánlása szerint fontos, hogy a kliens kultúráját ismerjük, a kultúrájában ismerősen mozogjunk. Ez nemcsak a nyelvi problémák miatt fontos, hanem azért is, mert ellenkező esetben fennáll a kockázata annak, hogy nem ismerjük és értjük meg pontosan, hogy a kliens előzőleg milyen kezeléseket, terápiát kapott, gond lehet, ha nem ismerjük az adott országban vagy kultúrában megszokott eljárásokat (Skinner, Latchford 2004).

Online konzultáció, e-terápia esetén különösen problémás lehet a vészhelyzetek kezelése és a sürgős ellátást igénylő kliensek segítése. Adott esetben a kliens és a segítő között online lelki tanácsadás során több száz, több ezer kilométer távolság is lehet, ami vészhelyzetben nehezíti a tanácsadó azonnali reagálását. Az ISMHO ajánlása szerint a segítőnek be kell szereznie a kliens lakóhelyén működő egészségügyi szolgáltató – ideális esetben például a háziorvos – vagy más helyi segítő szervezet nevét és elérhetőségeit is, akit szükség esetén értesíthet (ISMHO 2000). Skinner és Latchford felhívja rá a figyelmet, hogy ez nem feltétlen elegendő, a határokon átnyúló, nemzetközi kapcsolat esetén probléma lehet az időeltolódás miatt, nem olyan egyszerű elérni a helyi ellátással foglalkozó egészségügyi és szociális szakembereket, esetleg máshogy is hívják az ellátásokat, interneten nem mindig elérhető azokról a szükséges információ, a segítő nem mindig ismeri más országok ellátórendszerét, úgyhogy ezekből sok gond adódhat, és vészhelyzetben nem mindig nyújtható azonnali segítség (Skinner, Latchford 2004). Ron Kraus szerint egy felelős segítő csak akkor vállal online konzultációt, ha a gondozott kliense földrajzilag elérhető távolságban van tőle, így szükség esetén felajánlhatja irodájában, rendelőjében a személyes tanácsadás, konzultáció lehetőségét is. Sőt előre meg kell állapodniuk, hogy milyen esetekben találkoznak egymással személyesen (Kraus 2004).

### ***A kliensek védelme***

#### *Adatvédelem, biztonság, kockázatok kezelése*

Szociális munkásként különös figyelmet kell fordítanunk a kliensek védelmére, a biztonságra. A titoktartás azt is jelenti, hogy gondoskodunk az adataik védelméről, a megfelelő adatkezelésről, a szabályozásoknak megfelelő dokumentáció vezetéséről, a tevékenységek rögzítéséről, a fájlok biztonságos tárolásáról, a törvények betartásáról. Az NASW sztenderdjei szerint a szociális munkásoknak egyrészt különleges biztonsági intézkedéseket kell tenniük, melyekkel védik a kliens adatait az elektronikus rögzítés során, másrészt online konzultáció esetén az első ülés alkalmával tájékoztatniuk kell a klienseket arról, hogy a szolgáltatás biztosításához technológiát használnak. A klienseket biztonsági tanácsokkal kell ellátni, jóváhagyásukat kell kérni bármilyen adat közléséhez, kezeléséhez és hozzájárulásukat a szolgáltatások igénybevételehez (NASW&ASWB 2005). A kliensek védelmének biztosításához többek között szükséges a vonatkozó jogszabályok, sztenderdek ismerete, az adatvédelem jelentőségének felismerése, a technikai kompetenciák és az IT-támogatás megléte, a megfelelő infrastruktúra és a szükséges képzések biztosítása. Az NASW sztenderdjei szerint a szociális munkásoknak figyelniük kell a biztonsági kockázatokra, amikor vezeték nélküli eszközöket vagy innovatív eszközöket használnak, és meg kell tenniük a megfelelő lépéseket, hogy a kliens biztonságát védjék. Elektronikus úton biztosított szolgáltatások esetén is be kell tartaniuk az adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és sztenderdeket, a szakmai etikai kódexet, az intézményük szabályzatait,

javasolják, hogy a szolgálatoknak legyen a technológiahasználatukra vonatkozó kockázatkezelési tervük is.

*„Határozottan javasolt, hogy a szolgálatoknak legyen a technológiahasználatukra vonatkozó kockázatkezelési tervük, mely tartalmazzon irányelveket és protokollokat, kitérve az adminisztrációval, dokumentációval, menedzseléssel és a szociális munka gyakorlatával kapcsolatos területekre egyaránt.” (NASW&ASWB 2005: 14)*

### *Tájékoztatás*

Az IMSHO irányelvei szerint online tanácsadás esetén a klienst tájékoztatni kell a tanácsadás folyamatáról, és megállapodást kell vele kötni, illetve a beleegyezését kell kérni a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. A tájékoztatás kiterjed a szolgáltatás módszereire, a tanácsadó személyére, aszinkron kommunikáció esetén a válaszüzenet (pl. e-mailes tanácsadás esetén hány órán, napon belül válaszol a segítő, addig is kap-e esetleg automatikus visszajelzést), a szolgáltatás lehetséges előnyeire és kockázataira, a kockázatok kezelésére, az alternatív segítségkérési és megoldási lehetőségekre (személyes tanácsadás, igénybe vehető ellátások, szolgáltatások, kapcsolati hálójából segítség kérése stb.), teendőkre technikai hibák esetén (különösen alternatív elérhetőségek megadására). Tisztázni kell az adatvédelmi kérdéseket is, hozzájárul-e a kliens és a segítő felvételek rögzítéséhez, az írásos kommunikáció, dokumentáció kezelésével kapcsolatos tudnivalókat is ismertetni kell (a segítő bizalmasan kezeli, harmadik félnek csak a kliens beleegyezésével adja ki, vannak-e ezzel kapcsolatban esetleg kivételek), és hogy milyen óvintézkedéseket tettünk a biztonságos adatkezelés érdekében (ISMHO 2000; MOLTE 2010). A kliensnek nyilatkoznia kell arról, hogy a tájékoztatást megkapta, hogy hozzájárul-e az adatok rögzítéséhez, felhasználásához.

*„A szociális munkásoknak a kliensek védelmében gondoskodniuk kell adekvát kockázatcsökkentő előzetes figyelmeztetések elhelyezéséről. Lehetőleg a kliensek felé irányuló minden kommunikáció legyen írott, kulturálisan kompetens, könnyen megérthető és befogadható formájú. A fogyasztóssággal élők hozzáféréséről szttenderdeknek megfelelően kell gondoskodni.” (NASW&ASWB 2005: 6)*

Célszerű, ha a különböző portálokon, oldalakon, szolgáltatások elektronikus felületén van igénybevételről szóló szabályzat, így a kliens tudja, hogy mire számíthat, mi fog történni, milyen jogai vannak, és milyen szolgáltatások biztosítottak számára. Szükség esetén a klienseket védő figyelmeztetéseket is közzé kell tenni, illetve csak a célcsoport sajátosságainak megfelelő tartalmakat szabad megosztani (különös tekintettel a gyermekek védelmére).

### *A kliens beazonosítása, a segítő ellenőrizhetősége*

Az interneten lehetőség nyílik arra, hogy a felek anonim módon, csak becenevet használva kommunikáljanak. Vannak, akik szerint segítői kapcsolatban ez elfogadhatatlan, a kliens biztonságát is szolgálja, hogy a segítő ismerje a személyazonosságát, hogy vész helyzetben vagy sürgősségi esetekben azonnali segítséget biztosíthasson. Fontos lehet a probléma megértéséhez és a kliens állapotának és helyzetének felméréséhez is a személyes adatainak, nevének, tartózkodási helyének ismerete. A kettős kapcsolatokat, összeférhetlenséget is csak így lehet kizárni, valamint az is fontos lehet, hogy tudjuk, hogy kinek is segítünk valójában, nem adja-e ki magát másnak. Ha kevés információ van a kliensről, az növeli a félreértések lehetőségét, és csökkenti az intervenciók hatékonyságát. Fontos, hogy a kliens is ismerje a segítő személyazonosságát, felmérhesse, hogy megfelelő végzettségű, gyakorlattal rendelkező

szakemberhez fordult-e és nem „kuruzslóhoz”, megválaszthassa segítőjét, valamint szükség esetén jogorvoslatot is így kérhet, panaszt így tehet. A Magyar Pszichológiai Társaság és a Magyar Pszichológusok Érdekvédelmi Egyesülete által kiadott, a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe a klienssel való kapcsolatára vonatkozóan kimondja, hogy a pszichológus az „*internetes szolgáltatás esetében ellenőrizhetővé teszi jogosultságát (hivatalos végzettségét, szakképzettségét) a szolgáltatás nyújtására, és tájékoztatja a klienst az adott médium biztonsági kockázatairól. A különböző médiákon keresztül kialakított kliensi kapcsolat során is betartja a SzEK előírásait.*”<sup>17</sup> Az ISMHO ajánlása szerint a tanácsadó/szolgáltatás honlapján fel kell tüntetni a segítő nevét (nem csak a becenevét), a végzettségeit leellenőrizhető formában – akár a képzőhely elérhetőségeit, linkjét is megadva –, a szakmai tapasztalatait, gyakorlatát, hogy milyen különleges képzéseket kapott (ISMHO 2000). A MOLTE ezt az ajánlást vette át, annyival kiegészítve, hogy a segítők feltölthetik szakmai önéletrajzukat, diplomájuk másolatát is, bemutathatják röviden, hogy milyen módszereket használnak, és hogy érdemes két referenciaszemély elérhetőségeit is megadni, hogy a kliens le tudja ellenőrizni a megadott adatok hitelességét (MOLTE 2010). Az NASW sztenderdjei közt az is szerepel, hogy nemcsak a szociális munkásnak kell magát és a szolgáltatásait hitelesen, pontosan, ellenőrizhetően bemutatnia, hanem arra is törekednie kell, hogy a kliens azonosságát és elérhetőségeit megismerje. Ennek több szempontból is jelentősége van, szükséges lehet a megfelelő felméréshez, a sürgősségi és vészhelyzetek esetén, a félreértések elkerülése és a jogorvoslat lehetősége miatt is. Felmerülhet továbbá a szolgáltatás igénybevételére való jogosultság kérdése is, előfordulhat, hogy meghatalmazás szükséges pl. szülőtől, gyámtól (ISMHO 2000). A gyermekek, sérülékeny csoportokba tartozó kliensek védelmére, ellátására különös gondot kell fordítani.

*„A elektronikus úton szolgáltatást biztosító szociális munkásoknak hitelesen kell bemutatniuk, képviselniük magukat a nyilvánosság előtt, és erőfeszítéseket kell tenniük azért, hogy a kliens azonosságát ellenőrizték és elérhetőségeit megismerjék. (Magyarázat) A szociális munkások csak olyan szolgáltatást nyújthatnak és hirdethetnek, amelynek végzésére ki vannak képezve és amelyre engedéllyel rendelkeznek. Az elektronikus kommunikáció anonimitása beazonosíthatatlanná teheti a szociális munkást és a szolgáltatásait igénybe vevő klienseket is. Ez azt a veszélyt rejti magában, hogy képzetlen személyek is próbálhatnak segítőként fellépni, ami veszélyezteti a kliensek biztonságát, ezért a kliensek védelmében olyan információkat kell elhelyezni, amelyek ellenőrizhetők. A weboldalakra például linkeket kell elhelyezni, amelyek a képző-, tanúsítványt kiállító szervek, intézmények oldalára mutatnak, ahol ellenőrizhető a segítő végzettsége, engedélye. A szociális munkásoknak meg kell adniuk teljes nevüket, bizonyítványaik, végzettségeik, engedélyeik adatait, munkahelyük címét, telefonszámát és e-mail-címüket. Továbbá mindkét félnek rendelkeznie kell tervvel a technikai hibák esetére, például alternatív elérhetőségek megadásával, hogy a kapcsolat fenntartható legyen.” (NASW&ASWB 2005: 9)*

Felmerül a kérdés, hogy vajon van-e olyan eset, amikor mégis elfogadható a felek anonimitása? Úgy gondolom, hogy bizonyos problémátípusok és célcsoportok esetén jó eszköz lehet az anonim módon igénybe vehető segítség, például olyan helyzetekben, amikor a stigmatizációtól vagy büntetéstől való félelem miatt más módon nem merne a kliens segítséget kérni, nem merné a kapcsolatot felvenni egy segítővel (pl. szenvedélybetegek, erőszak áldozatai, mentális problémával, párkapcsolati problémákkal küzdők stb.). Számos anonim módon elérhető szolgáltatás van ma már a világhálón, például internetes lelki segély,

<sup>17</sup> Magyar Pszichológiai Társaság – Magyar Pszichológusok Érdekvédelmi Egyesülete (2004): Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe (SzEK) 6. oldal, 4.7 pont.  
<http://mpt.hu/wp-content/uploads/2014/10/Pszichol%C3%B3gusok-Szakmai-Etikai-K%C3%B3dex.pdf>

prevenációs portálok, programok, áldozatsegítő oldalak, sorstársfórumok és közösségek. Az is előfordul, hogy a klienseket segítő szakemberek és önkéntesek is anonim módon kommunikálnak egy-egy lelkisegély-szolgálatban, azonban fontosnak tartom, hogy a kliensek ilyen esetben is kapjanak arról tájékoztatást, hogy milyen végzettségű, mennyire tapasztalt, milyen képzést elvégzett segítőtől kapnak segítséget. A MOLTE etikai kódex javaslata szerint „*az anonimitás csak az ingyenes online lelki tanácsadásnál engedélyezett*” (MOLTE 2010: 2).

### *Kontroll vagy autonómia?*

A közösségi média használata során felerősödhet a kontrolldilemma. Könnyen találhatunk a világhálón szándékosan vagy véletlenül információkat a kliensünkről, felmerül a kérdés, hogy használhatjuk-e ezeket az információkat, a felhasználásnak milyen etikai vonatkozásai vannak, mennyiben sérti a kliens autonómiáját, a kliens-segítő közti bizalmi kapcsolatot? Ellenőrizhetem-e a kliens viselkedését, hogy betartja-e, amiben megállapodtunk?

*„A növekvő közösségimédia-használat azt is jelenti, hogy a szociális munkásnak reflektálnia kell a kommunikáció változó természetére és arra, ahogy ez hat a szociális munka lényegére, a gyakorlatra, az esetekre, különösen a személyekről és az általuk szolgáltatott információk gyűjtésére és az adatok felhasználására, a szolgáltatásokat igénybe vevők kölcsönös bizalmon, biztonságon, megbízhatóságon alapuló kapcsolathoz való jogára.”* (BASW 2012: 5)

### *A sérülékeny csoportok tagjainak fokozott védelme*

Az amerikai sztenderdekben felhívják rá a figyelmet, hogy a technológiahasználat növekedésével párhuzamosan csökkenhet a szociális munkással való face-to-face találkozások száma, ami a sérülékeny csoportokba tartozók számára hátrányos lehet, fennáll a veszélye, hogy abúzus áldozatává válnak. Ezért a szociális munkásoknak mindent meg kell tenniük, hogy technológiahasználatuk a szabályozási sztenderdeknek megfelelő, etikus legyen, védje a klienseket. Különösen figyelniük kell az elektronikus lehetőségek kiaknázására és a visszaélések kerülésére a sérülékeny, a társadalmi kirekesztést már megtapasztalt csoportokba tartozó egyének és családok esetében. A kulturálisan kompetens szociális munkás ismeri a különféle elektronikus modalitások használatának erősségeit és korlátait, a folyamatokat és a gyakorlati modelleket, hogy a szolgáltatásokat a – földrajzilag és kulturálisan különböző gyökerű, sérülékeny csoportokba tartozó – kliensek szükségleteinek megfelelően tudja biztosítani. A technológia használatával a szociális munkások folyamatosan bővíthetik tudásukat a kisebbségekhez tartozók, fogyatékossgal élők elleni diszkriminációról, megismerhetik célcsoportjuk történelmét, hagyományait, értékeit (NASW&ASWB 2005).

*Az NASW kulturális kompetenciákra és a sérülékeny csoportok tagjainak védelmére vonatkozó sztenderdje kimondja, hogy: „A szociális munkásoknak ki kell választaniuk és fejleszteniük a megfelelő online metódusokat, készségeket és technikákat, melyek igazodnak a klienseik kulturális, bikulturális vagy marginalizált élményeihez. A szociális munkásoknak a kulturális kompetenciájuk fejlesztése során meg kell szerezniük azt a képességet, hogy sokféle emberrel tudjanak dolgozni, akik más kultúrájúak, vagy valamilyen sérülékeny csoport tagjai, mint például fogyatékossgal élők, faji, etnikai vagy szexuális kisebbséghez tartozók, vagy a nem angol anyanyelvűek.”* (NASW&ASWB 2005: 6)

A sérülékeny csoportokba tartozók védelmére a BASW irányelvei is felhívják a figyelmet, például a fogyatékossgal élők hozzáféréseinek speciális sztenderdek szerint való segítésére,

ill. a gyermekek védelmére és képessé tételére, felhatalmazására (empowerment) részletesebben kitérnek. Megemlítenek több, a gyermekek biztonságosabb és jobb internethasználatával kapcsolatos dokumentumot (az EU 2012-es EU Kids Online, Towards a Better Internet for Children c. stratégiáját, a UK Council for Child Internet Safety és a The Child Exploitation and Online Protection Center útmutatóit stb.). Nagyon fontos, hogy a szolgáltatások tervezésekor és szabályozásakor a gyermekekre különös figyelemmel legyünk. Az internetbiztonsággal, a gyermekek biztonságos internethasználatával kapcsolatosan európai uniós szintű együttműködés keretében dolgoznak együtt a tagállamok. Hazánkban a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat és a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. konzorciumként valósít meg ezzel kapcsolatos programokat, projekteket, eseményeket, melyekről a <http://saferinternet.hu/> honlapon érhető el bővebb információ. Internetes segítség során is ismernünk kell a célcsoportunk tagjainak kultúráját, szokásait, IKT-használatát, itt gondolok például a siket kultúrától kezdve a látássérültek által használható akadálymentesített felületekre, szoftverekre, a különféle szubkultúrák tagjainak szokásaira, az általuk használt speciális nyelvezetre is, arra, hogy milyen internetes közegekben mozognak egyáltalán ma a fiatalok stb. Mindig a célcsoport igényeihez, szükségleteihez kell igazítani a segítségnyújtás formáját, és azokat a helyzeteket is fel kell ismernünk, amikor az internetes segítség nem megfelelő a célcsoport elérésére, vagy nem ez a legmegfelelőbb forma, amit választhatunk.

### *A segítők védelme*

Ebben a részben arra szeretnék kitérni, hogy milyen új helyzetek és etikai kérdések merülhetnek fel az infokommunikációs technológia használata kapcsán, ami a segítők szempontjából problémás lehet, konfliktusokat okozhat, és hogy lehet ezeket a potenciális veszélyeket minimalizálni, elkerülni. Mielőtt erre rátérnék, megjegyezném, hogy a segítők védelmében és az ellátások magas színvonalon történő biztosítása szempontjából is a legalapvetőbb dolog, hogy a professzionális munkavégzés feltételeit biztosítani kell, így a megfelelő infrastruktúrát, tisztességes béreket, a szakemberek képzését és továbbképzését, a terület szabályozását, a megfelelő szakmai, lelki és technikai támogatást. Sajnos szociális területen ezek a feltételek nem mindig adottak, a szociális intézmények, szolgáltatók, civil szervezetek erőforrásai szűkösek, a szakemberek túlterheltek, az infrastruktúra sem mindig megfelelő.

### *Professzionális virtuális kommunikáció és online jelenlét*

*„A szociális munkásoknak biztosítaniuk kell, hogy online jelenlétük hivatásukhoz méltó legyen. A szociális munkásoknak a közösségi médiát pozitív platformként kell használniuk, ami az ötletek cseréjére, a tudás megosztására használható, és arra, hogy népszerűsítsék a szociális munkát mint hivatást, szem előtt tartva, hogy online szereplésükkel, tetteikkel szakmájukat képviselik. A szociális munkásoknak ugyanazon értékek, elvárások és sztenderdek szerint kell kommunikálniuk az emberekkel online, mint gyakorlatuk más területein.” (BASW 2012: 10)*

„Az internet nem felejt!” – mondják, és valóban, ami egyszer a netre felkerült, az megtalálható, visszakereshető. Tudatosan kell használnunk a világhálót, figyelve a klienseink, családtagjaink, barátaink biztonságára, munkaadónk és a szakmánk jó hírének védelmére. Amikor a közösségi médiát használjuk, mindig alaposan nézzük át a biztonsági beállításokat, hogy elkerüljük a potenciális veszélyeket, gondoljuk végig, hogy ki láthatja az általunk közzétett tartalmakat, hogy milyen hatása lehet a publikálásnak! Súlyos károkat okoz a szakmának, ha a virtuális felületeken durva hangnemben, személyeskedve, szociális

szakemberhez méltatlanul vitáznak, kommunikálnak a kollégák, sajnos a közelmúltban erre számos példa volt hazánkban is a közösségi oldalakon és a szakmai levelezőlistán. Ezzel kapcsolatosan a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma állásfoglalást adott ki, „A professzionális szakmai párbeszédéről” címmel. Ebben hangsúlyozták, hogy „*a szociális munkásnak a virtuális térben is példát kell mutatnia azáltal, hogy egyrészt elhatárolódik az ott elharapódzott, kulturálatlan, másokat semmibe vevő, megalázó kijelentésektől, másrészt maga is tartózkodik ezektől*”.<sup>18</sup> Meg kell tanulnunk a közösségi médiában is etikusan, professzionálisan, a szakma értékeinek megfelelően kommunikálni, a kliensek és a szakemberek érdekeit is képviselve, az internetes kommunikáció sajátosságait, korlátait és lehetőségeit felismerve. Online jelenlétünk és viselkedésünk legyen mindig megfelelő, hivatásunkhoz méltó!

### *A határok megtartása*

A segítők védelmében nagyon fontos a segítő kapcsolat kereteinek, a személyes és szakmai határoknak a megtartása, mely internetes segítségnyújtás, a közösségi média használata esetén nagy kihívás lehet. Ha a segítő éjjel-nappal elérhető online, akkor nem tud kikapcsolni, regenerálódni, nem marad szabadideje, ez zavarhatja a családi életét, folyamatos készenlétben van, kimerülhet. Ezért fontos a szabadidő és a munkaidő szétválasztása, a magánélet védelme, ezt segítheti, ha a szakmai és személyes kommunikációt teljesen szétválasztjuk, például van személyes és szakmai e-mail-címünk, közösségioldal-profilunk.

A BASW irányelvei szerint „*a szociális munkásoknak meg kell tartaniuk a megfelelő személyes és szakmai határaikat a klienseikkel és kollégáikkal kapcsolatban, figyelve arra, hogy ne tegyenek olyasmit, ami miatt hátrány érheti őket, a karrierjüket, a klienseiket, másokat és munkaadóikat*”. (BASW 2012: 11)

Nem újonnan előálló probléma, de az IKT használata során is elengedhetetlen a szakmai határok, kompetenciahatárok megtartása. A segítőnek mindig a képzettsége és kompetenciája határain belül kell maradnia, csak olyan tevékenységet végezhet, amire ki lett képezve vagy amire engedélye van. Ugyanakkor fontos, hogy a kliensek érdekében a szociális munkások együttműködjenek más segítő hivatások képviselőivel, akik esetleg más alapelvek, értékek és gyakorlatok alapján dolgoznak (Mayo 2006). Az infokommunikációs technológiák integrálása és az internetes segítségnyújtás során együtt kell működnünk nemcsak más segítőkkel (pszichológusokkal, pszichiáterekkel, más mentálhigiénés szakemberekkel, addiktológusokkal stb.), hanem a szolgáltatások tervezése és működtetése kapcsán pénzügyi, kommunikációs, marketinges és IT-szakemberekkel, politikusokkal, döntéshozókkal is.

A BASW online jelenléttel kapcsolatos irányelvei (BASW 2012) szerint a szociális munkások személyes és szakmai, munkával kapcsolatos kommunikációját külön kell választani. (Például nem tartják helyénvalónak, ha szociális munkásként elfogadjuk a klienseink ismerősnek jelölését személyes közösségi oldalukon, mert az munkahelyen kívüli magánjellegű kapcsolatnak számíthat.) Felhívják rá a figyelmet, hogy mindig ellenőrizzük a biztonsági beállításokat, hogy mi kerül nyilvánosságra vagy rögzítésre. Minden olyan információközlésre privát csatornákat (pl. e-mail, telefon) használjunk, ami titoktartási kötelezettségünket érintheti. A szociális munkásoknak vigyázniuk kell a magánéletük, barátaik, családjuk védelmére, át kell gondolniuk, hogy milyen tartalmakat, információkat

<sup>18</sup> Szociális Szakmai Szövetség (2017): *A Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiumának állásfoglalása a professzionális szakmai párbeszédéről*. 3.  
[http://3sz.hu/sites/default/files/EK\\_allasfoglalasa\\_a\\_professzionalis\\_szakmai\\_parbeszedrol\\_0.pdf](http://3sz.hu/sites/default/files/EK_allasfoglalasa_a_professzionalis_szakmai_parbeszedrol_0.pdf)

osztanak meg magukról a közösségi médiában, illetve kérniük kell ismerőseiket, hogy ők is legyenek tekintettel posztoláskor a lehetséges kockázatokra. A szociális munkásoknak körültekintően, szakmai ítélőképességüket használva kell eljárniuk az információmegosztás során, és vállalniuk kell a felelősséget azért, amit posztoltak. Szakmai ügyekkel kapcsolatos tweetelés, blogolás, posztolás vagy kommentelés során a szociális munkásnak figyelemmel kell lennie arra, hogy a hozzászólásai hogyan hatnak a saját és a munkáltatója hírnevére, a klienseire, a saját karrierjükre és a szakmára sem vethetnek rossz fényt. Törekedjünk arra, hogy kommunikáljunk oly módon, hogy amit mondunk vagy teszünk, az kiállja a nyilvánosság próbáját! Ha egy témában magánvéleményünket osztjuk meg, akkor nyilatkozatban jelezzük, hogy a közzétett nézetek nem feltétlen tükrözik a munkaadónk véleményét. Fontos, hogy betartsuk továbbá az IFSW irányelveit, az adatvédelmi jogszabályokat és útmutatókat alkalmazni kell a közösségi médiában is. Minden közösségimédia-fejlesztéssel kapcsolatban, amibe szociális munkásokat vonnak be, elvárás, hogy megfeleljen a legmagasabb biztonsági és adatvédelmi követelményeknek (BASW 2012).

A szakirodalomban és a brit irányelvekben felhívják a figyelmet a hallgatók és a pályakezdő szociális szakemberek online jelenlét és IKT-használat szempontjából speciális helyzetére. Az Y és a Z generáció (1979–1995 és az 1996 után született) tagjainak már teljesen természetes a közösségi média használata, otthonosan mozognak az internet közegeiben, pozitív attitűdjeik vannak az IKT használatával kapcsolatban, ami előny az internetes segítségnyújtás során. Hátrány lehet abból a szempontból, hogy nagy digitális lábnyomuk van, sok személyes információ, tartalom érhető el róluk a weben, mert már gyermekként és fiatakként is használták az internetet, ez szakemberként problémákat okozhat számukra. A hallgatók figyelmét fel kell hívni a tudatos, biztonságos közösségimédia-használatra, valamint a határok betartásának fontosságára, jelentőségére, még mielőtt a terepen dolgozni kezdenének (Mishna et al. 2014; Bullock, Colvin 2015; BASW 2012).

#### *A munkaadók és a szakmai szervezetek feladatai*

A segítők védelmével kapcsolatban a munkaadóknak, a szakmai szervezeteknek és a döntéshozóknak is vannak feladataik, van felelősségük a kérdésben. Biztosítaniuk kell a professzionális és etikus munkavégzéshez szükséges feltételeket (infrastruktúra, hozzáférés, képzések, szupervízió, szakmai támogatás), és védeniük kell a segítőt és a klienseket. Intézményüket, szervezetüket, szolgáltatásaikat információs honlapjukon pontosan, érthetően, hitelesen kell bemutatniuk, az akadálymentesítést meg kell oldani, hogy minden kliens számára elérhetőek legyenek az információk és szolgáltatások. A brit gyakorlat szerint a munkaadóknak, intézményeknek, szolgálatoknak irányelveket, gyakorlati útmutatókat kell kidolgozniuk csapatuk, munkatársaik közösségimédia-használatával kapcsolatban. A BASW javaslata szerint olyan irányelvekre van szükség, amely proaktív, támogatja a munkatársak szakmai fejlődését és a virtuális térben folytatott professzionálisabb munkát. Előfordulhat, hogy a szociális munkások virtuális zaklatást, abúzust tapasztalnak, fenyegető e-maileket kapnak, tudniuk kell, hogy ezekben az esetekben milyen támogatásra és segítségre számíthatnak munkaadójuk részéről (BASW 2012). A munkaadók érdeke is a közösségimédia-használatról szóló munkahelyi szabályzatok kidolgozása, hisz így védhetik magukat, érthetik el, hogy az érdekeik ne sérüljenek (például ne sértsék meg a munkaadó jó hírnevét, vagy ne legyenek támadhatók jogsértés miatt).

*„A szociális munkásoknak tudniuk kell, hogy milyen támogatásra és segítségre számíthatnak munkaadójuk részéről, ha abúzust tapasztalnak, zaklató, gyűlölködő, fenyegető e-maileket*



*kapnak a munkájuk miatt, és minden munkaadónak rendelkeznie kellene irányelvekkel, stratégiával, hogy kezelni tudják az ilyen helyzeteket.” (BASW 2012: 13)*

Az NASW kockázatkezelésre vonatkozó sztenderdje szerint a „szociális munkásoknak, akik telefonon vagy elektronikus úton szolgáltatnak, biztosítaniuk kell, hogy a gyakorlatuk magas színvonalú legyen, és olyan eljárásokat kell alkalmazniuk, amelyek legálisak és etikusak, így védik a klienseket és kivédhetik a pereskedést, bírósági eljárásokat”. (NASW&ASWB 2005: 10)

Ahhoz, hogy a szociális munka etikus, szakszerű és jogszerű maradjon az infokommunikációs technológia használata során is, hogy a szolgáltatások és ellátások színvonalasak legyenek, a szakmai szervezeteknek érdemes útmutatókat, ajánlásokat, irányelveket vagy sztenderdeket alkotniuk, melyek segítik a szociális munkások munkáját. Az NASW kiemeli, hogy ez nemcsak a szakemberek számára hasznos, hanem a kliensek, a közvélemény és a döntéshozók, a kormányzati és szabályozási szervek, biztosítók felé is fontos üzenete van: azt kommunikálják vele, hogy a szociális ellátások működéséhez a feltételek adottak, professzionálisan szabályozva van a technológia használata (NASW&ASWB 2005). A szakmai szervezetek továbbá végezhetnek a szociális szakemberek technológiahasználataival kapcsolatos kutatásokat, biztosíthatnak tudásközpontot, fórumot az etikai dilemmák megbeszélésére, illetve a gyakorlati munkát segítő állásfoglalásokat adhatnak ki. Ösztönözhetik a munkaadókat, hogy támogassák, segítsék a dolgozókat, a szociális szakembereket abban, hogy továbbképzéseken vegyenek részt, tanuljanak a közösségi médiáról (BASW 2012). A döntéshozók felé jelezhetik az infrastruktúra és a képzések fejlesztésének szükségességét, azt, hogy ezek az IKT igénybevételével végzett tevékenységek egyáltalán léteznek, hogy a finanszírozásuk nem minden esetben kielégítően megoldott, dolgozhatnak azon, hogy az új, innovatív, a lakosság igényeinek megfelelő szolgáltatások fejlesztéséhez forrásokat szerezzenek. Küzdhetnek a sérülékeny csoportokba tartozók védelméért, érdekeik képviseletéért.

*A szociális munkásoknak és szakmai szervezeteiknek feladata, hogy „más szervezetekkel együttműködve részt vegyenek adatvédelmi irányelvek megalkotásában, pontosan meghatározzák, milyen adatokat kell védeni, annak érdekében, hogy megelőzzék a közösségi médián keresztül zajló abúzusokat és kizsákmányolást, és hogy kifejlesszenek megfelelő biztonsági, védelmi intézkedéseket”. (BASW 2012: 13)*

A határokon átnyúló segítői kapcsolatokból adódó új jogi és etikai kihívások kapcsán a szakmai szervezetek szerepe felértékelődik. Fel kell készülniük a nemzetközi panaszok kezelésére, az ügyek kivizsgálására, ajánlások, irányelvek megfogalmazására, illetve együtt kell működniük nemzetközi szinten más szakmai szervezetekkel, fontos, hogy jobban megismerjék egymás kultúráját, elvárásait, sztenderdjeit (Skinner, Latchford 2004).

## Összegzés

A tanulmányban a nemzetközi szakirodalom és a különféle szakmai szervezetek sztenderdjei, útmutatói, irányelvei alapján igyekeztem összefoglalni, hogy szociális szakemberként milyen területeken használhatjuk a technológiát, illetve hogy melyek lehetnek az új közegben a szociális munka professzionális és etikus gyakorlatának előfeltételei. A szociális munka gyakorlata megváltozott az új technológiák kínálta lehetőségeknek köszönhetően: új utak nyíltak a szolgáltatások biztosítására, az információs technológiákat nap mint nap használjuk, új kihívások jelentek meg, ezért a szakembereknek speciális tudásra és készségekre van szükségük (NASW&ASWB 2005). A közösségi média használata javíthatja a kommunikációt, és pozitív eszközként használható a szociális munkában, a szakmai kapcsolatok fejlesztésében, a szakma értékeinek és jó hírének fenntartásában, az információmegosztásban, a diszkrimináció elleni küzdelemben. A közösségi média használata lehetőségeket rejt és kihívásokat tartogat, lehetséges kockázatai vannak a szociális munkások és a kliensek szempontjából is, különös tekintettel a gyermekekre és más sérülékeny csoportok tagjaira (BASW 2012). Az IKT szociális munka gyakorlatába való integrálásával jobb, hatékonyabb, a lakosság igényeihez jobban igazodó, rugalmasabb, könnyen igénybe vehető ellátásokat biztosíthatunk. A kliensek akár anonim módon is kérhetnek segítséget, így a stigmatizáció veszélye csökken, olyanok is ellátáshoz juthatnak, akik korábban nem tudtak, nem mertek volna segítői kapcsolatba kerülni. A közösségi média használatával hatékonyabb lehet a közösségi munka, az érdekképviselet, a civil szervezetek és mozgalmak nagy társadalmi hatást érhetnek el. A szociális ellátások, szakmai tevékenységek dokumentálhatósága javulhat, több statisztikai adat áll rendelkezésre, ami megfelelően használva hozzájárulhat a szolgáltatások pontosabb tervezéséhez, színvonaluk emeléséhez. Azonban az infokommunikációs technológia használatával új kockázatok, jogi és etikai dilemmák merülhetnek fel és a társadalmi egyenlőtlenségekre gyakorolt hatása sem egyértelmű, ezek tisztázására további kutatásokra lenne szükség. Szakmai és szakmaközi<sup>19</sup> egyeztetéseket kell folytatni azért, hogy ezeket a potenciális lehetőségeket és veszélyeket azonosítsuk, és az így megszerzett tudást a szolgáltatások tervezésekor hasznosíthassuk, a problémákat kiküszöböljük. Célszerű lenne összegyűjteni, elemezni a rendelkezésre álló hazai és külföldi tapasztalatokat, eseteket, programokat, akár a közösségi médián keresztül. A kliensek védelmében és a szolgáltatások megfelelő színvonalon történő, etikus biztosítása érdekében szükség lenne hazánkban is kifejezetten a technológiák segítségben történő alkalmazására vonatkozó módszertani útmutatók, szakmai ajánlások, képzések kidolgozására. Fontos lenne, hogy a szakemberek felismerjék a technológia és a közösségi média alkalmazásában rejlő lehetőségeket, hogy a szociális munkás hallgatók képzésében és gyakorlatában, a szakemberek továbbképzésében nagyobb hangsúllyal jelenjen meg az ezzel kapcsolatos ismeretek átadása, készségek fejlesztése.

---

<sup>19</sup> Társszakmák képviselőivel, más segítőkkal és szakmai szervezeteikkel, akik nagy tapasztalattal rendelkeznek az internetes segítségnyújtásban, IKT segítségével biztosított szolgáltatások tervezésében és működtetésében, például pszichológus, mentálhigiénés szakemberekkel, lelkisegély-szolgálatokkal, valamint IT-szakértőkkel, informatikusokkal, fejlesztőkkel, kommunikációs, marketinges szakemberekkel

## Irodalom

- BOGNÁR K. (2006): *A pszichológiai segítségnyújtás lehetőségei az interneten*. Szakdolgozat, Debreceni Egyetem Bölcsészettudomány Kar Pszichológiai Intézet.
- BOUTIN, F., CHINIEN, C. (2003): “Bridging the Cognitive Divide in ICT-Mediated Learning”, *Advanced Learning Technologies, IEEE International Conference*, <https://www.computer.org/csdl/proceedings/icalt/2003/1967/00/19670422.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- BRITISH ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (2012): *BASW Social Media Policy*, [http://cdn.basw.co.uk/upload/basw\\_14300-2.pdf](http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_14300-2.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- BULLOCK, A. N., COLVIN, A. D. (2015): Communication Technology Integration into Social Work Practice. *Advances in Social Work*, 16(1). 1–14. <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/18259/19916> (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- HÉRA G., LIGETI GY. (2005): Igények és hiányok – informatika a szociális szférában. *Esély*, 16(6). 106–120. [http://www.esely.org/kiadvanyok/2005\\_6/hera.pdf](http://www.esely.org/kiadvanyok/2005_6/hera.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- HILL, K., FERGUSON, S. M. (2014): Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 11(1). 2–11. <http://jswve.org/download/2014-1/articles/2-JSWVE-11-1Web%202.0%20in%20Social%20Work%20Macro%20Practice-pp%202-11.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- HUGHES, R. S. (2000): *Ethics and Regulations of Cybercounseling*. ERIC/CASS Digest. Greensboro, NC: ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse, [https://archive.org/details/ERIC\\_ED446326](https://archive.org/details/ERIC_ED446326) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- INTERNATIONAL SOCIETY FOR MENTAL HEALTH ONLINE & PSYCHIATRIC SOCIETY FOR INFORMATICS (2000): *Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services*, <http://ismho.org/resources/archive/suggested-principles-for-the-online-provision-of-mental-health-services/> (utolsó megnézés: 2017. 06. 25.).
- KATZ K. (2009): A szociális munka kultúrái. *Esély*, 20(6). 108–116. [http://www.esely.org/kiadvanyok/2009\\_6/KATZ.pdf](http://www.esely.org/kiadvanyok/2009_6/KATZ.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- KÉTHELYI G., SZÉKELY L. (2007): *A gyermekvédelmi rendszer információs társadalmi felkészültsége*. Társadalomkutató és tanácsadó betéti társaság. Kézirat.
- KOZMA J. (2003): A szociális munka professzionalizációja a jóléti államokban (részlet). *Kötő-jelek*. Az ELTE Szociológia Doktori Iskola Évkönyve, Budapest, <http://www.tarsadalomkutatas.hu/kkk.php?TPUBL-A-783/kotojelek2003/TPUBL-A-783.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 04. 04.).
- KRAUS, R. (2004): Ethical and legal considerations for the providers of mental health services online. In KRAUS, R., ZACK, J., STICKER G. (szerk.): *Online Counseling. A handbook for mental health professionals*. Elsevier Academic Press, San Diego, California. 123–144.
- KSH (2017): *Magyarország, 2016*. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mo/mo2016.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- MAGYAR PSZICHOLÓGIAI TÁRSASÁG, MAGYAR PSZICHOLÓGUSOK ÉRDEKVÉDELMI EGYESÜLETE (2004): *Pszichológusok szakmai etikai kódexe (SzEK)*, <http://mpt.hu/wp-content/uploads/2014/10/Pszichol%C3%B3gusok-Szakmai-Etikai-K%C3%B3dex.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 02. 19.).

- MAYO, M. (2006): Szakmai értékek és etikai dilemmák a közösségi munkások között. *Parola*, (4). 13–20.  
[http://www.kka.hu/Kozossegi\\_Adattar/parolaar.nsf/nyomtat/9B2306052B347C27C125722D00374413?OpenDocument](http://www.kka.hu/Kozossegi_Adattar/parolaar.nsf/nyomtat/9B2306052B347C27C125722D00374413?OpenDocument) (utolsó megtekintés: 2017. 04. 22.).
- MISHNA, F., BOGO, M., ROOT, J., FANTUS, S. (2014): Here to stay: Cyber communication as a complement in social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 95(3). 179–186.
- MOLNÁR D. (2006): Információs technológiák a szociális felsőoktatásban. *Információs Társadalom*, 6(2), [http://epa.oszk.hu/01900/01963/00017/pdf/infotars\\_2006\\_06\\_02\\_077-097.pdf](http://epa.oszk.hu/01900/01963/00017/pdf/infotars_2006_06_02_077-097.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- MORLAND L., GREENE, C., RUZEK, J., GODLESKI, L.: *PTSD and Telemental Health*, <http://www.ptsd.va.gov/professional/treatment/overview/ptsd-telemental.asp> (utolsó megtekintés: 2017. 01. 19.).
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS & ASSOCIATION OF SOCIAL WORK BOARDS (2005): *Standards for Technology and Social Work Practice*, <http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- NSCL PARTNERSHIP PROJECT ON TELEHEALTH (2015): *Telehealth Policy Trend and Considerations*, <http://www.ncsl.org/documents/health/telehealth2015.pdf> (utolsó letöltés: 2017. 01. 19.).
- PERRON, B. E., TAYLOR, H. O., GLASS, J. E., MARGERUM-LEYS, J. (2010): Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11(2). 67–81. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3117433/> (utolsó megtekintés: 2017. 06. 25.).
- RÁCZ A., GYARMATI A. (2008): *Beszámoló a gyámhatósági feladatokat ellátó szervezetek informatikai ellátottságáról*. Kézirat.
- SKINNER, A. E. G., LATCHFORD, G. (2004): International and multicultural issues. In KRAUS, R., ZACK, J., STICKER, G. (szerk.): *Online Counseling. A handbook for mental health professionals*. Elsevier Academic Press, San Diego, California. 241–254.
- SULER, J. (2004): The psychology of text relationships. In KRAUS, R., ZACK, J., STICKER, G. (szerk.): *Online Counseling. A handbook for mental health professionals*. Elsevier Academic Press, San Diego, California. 19–50.
- SZOCIÁLIS SZAKMAI SZÖVETSÉG (2017): *A Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiumának állásfoglalása a professzionális szakmai párbeszédéről*, [http://3sz.hu/sites/default/files/EK\\_allasfoglalasa\\_a\\_professzionalis\\_szakmai\\_parbeszedrol\\_0.pdf](http://3sz.hu/sites/default/files/EK_allasfoglalasa_a_professzionalis_szakmai_parbeszedrol_0.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 02. 19.).
- TERNAY A. (2017): A szociális munka etika oktatása. *Párbeszéd*, 4(1). <http://parbeszed.lib.unideb.hu/megjelent/html/58d8ce348420b> (utolsó megtekintés: 2017. 06. 25.).
- TONGORI Á. (2012): Az IKT műveltség fogalmi keretének változása. *Iskolakultúra*, 22(11). 34–47. [http://epa.oszk.hu/00000/00011/00170/pdf/EPA00011\\_Iskolakultura\\_2012-11\\_034-047.pdf](http://epa.oszk.hu/00000/00011/00170/pdf/EPA00011_Iskolakultura_2012-11_034-047.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).
- TÓTH A. P. (2011a): Internetes tanácsadók Magyarországon, 2010-ben. *HÁLÓ – a szociális munka szakmai közéleti lapja*, 17(5–6). 9–18. [http://halo.3sz.hu/sites/default/files/2011\\_majus\\_junius.pdf](http://halo.3sz.hu/sites/default/files/2011_majus_junius.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 06. 25.).

- TÓTH A. P. (2011b): Internetes tanácsadók Magyarországon 2010-ben. In SOMLAI P., SZABARI V. (szerk.): *Kötő-jelek 2010*. Az ELTE TáTK Szociológia Doktori Iskola Évkönyve, Budapest. 171–194.
- TÓTH A. P. (2017a): A mentálhigiéné fejlesztésének lehetőségei a telemedicina segítségével. *Metszetek*, 6(2) (elbírálva, megjelenés alatt).
- TÓTH A. P. (2017b): Infokommunikációs technológiák használata a szociális munka gyakorlatában. *Párbeszéd – Szociális munka folyóirat* 4(2).  
[http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/59634c5da62d0/szerzo/Toth\\_Aniko\\_Panna\\_Infokommunikacios.pdf](http://parbeszed.lib.unideb.hu/file/2/59634c5da62d0/szerzo/Toth_Aniko_Panna_Infokommunikacios.pdf) (utolsó letöltés: 2017. 07. 11.).

## Függelék

A közösségi médiát használó segítőknek, internetes mentálhigiénés tanácsadóknak, konzultánsoknak, telemedicinát, e-terápiát biztosító szakembereknek szóló ajánlások, módszertani útmutatók, etikai kódexek, stratégiák listája

(Saját szerkesztés, 2017. március)

- American Academy of Child and Adolescent Psychiatry (2008): Practice Parameter for Telepsychiatry With Children and Adolescents. [http://www.jaacap.com/article/S0890-8567\(08\)60154-9/pdf](http://www.jaacap.com/article/S0890-8567(08)60154-9/pdf)
- American Counseling Association (2014): *Code of Ethics*. Section H: Distance Counseling, Technology, and Social Media. <http://www.counseling.org/docs/ethics/2014-aca-code-of-ethics.pdf?sfvrsn=4>
- American Association for Marriage and Family Therapy (2015): Code of Ethics. Standard VI. Technology assisted professional services. [http://www.aamft.org/imis15/AAMFT/Content/Legal\\_Ethics/Code\\_of\\_Ethics.aspx](http://www.aamft.org/imis15/AAMFT/Content/Legal_Ethics/Code_of_Ethics.aspx)
- American Mental Health Counselors Association (2015): *Code of Ethics*. I. B. 6. Telehealth, Distance Counseling and the Use of Social Media. <https://c.ymcdn.com/sites/amhca.site-ym.com/resource/resmgr/Media/ethics2015FINAL.pdf>
- American Psychiatric Association (2015): *APA Commentary on Ethics in Practice*. Topic 3.4.6 Professional use of the internet and communication technology. <https://www.psychiatry.org/File%20Library/Psychiatrists/Practice/Ethics/APA-Commentary-on-Ethics-in-Practice.pdf>
- American Psychological Association (2013): *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. <http://www.apapracticecentral.org/ce/guidelines/telepsychology-guidelines.pdf>
- American Telemedicine Association (2013): *Practice Guidelines for Video-Based Online Mental Health Services*. <http://dev.americantelemed.org/resources/telemedicine-practice-guidelines/telemedicine-practice-guidelines/practice-guidelines-for-video-based-online-mental-health-services>
- American Telemedicine Association (2009): *Practice Guidelines for videoconferencing-based telemental health*. <http://dev.americantelemed.org/resources/telemedicine-practice-guidelines/telemedicine-practice-guidelines/videoconferencing-based-telemental-health>
- American Telemedicine Association (2009): *Evidence-based practice for telemental health*. <https://www.unmc.edu/bhecn/documents/evidence-based-telemental-health-with-cover.pdf>
- Australian Government Department of Health and Ageing (2012): *E-Mental Health Strategy for Australia*. [http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/7C7B0BFEB985D0EBCA257BF0001BB0A6/\\$File/emstrat.pdf](http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/7C7B0BFEB985D0EBCA257BF0001BB0A6/$File/emstrat.pdf)
- British Association of Social Workers (2012): *BASW Social Media Policy*. [http://cdn.basw.co.uk/upload/basw\\_14300-2.pdf](http://cdn.basw.co.uk/upload/basw_14300-2.pdf)

- EU Bizottsági közlemény (2012): *Elektronikus egészségügyi cselekvési terv a 2012–2020 közötti időszakra – innovatív egészségügyi ellátás a 21. században.* <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/ALL/?uri=CELEX:52012DC0736>
- Health on the Net Foundation (1997): *HON Code of Conduct for Medical and Health Websites.* <http://www.hon.ch/HONcode/Patients/Conduct.html>
- International Society for Mental Health Online & Psychiatric Society for Informatics (2000): *Suggested Principles for the Online Provision of Mental Health Services.* <http://ismho.org/resources/archive/suggested-principles-for-the-online-provision-of-mental-health-services/>
- Internet Health Coalition (2000): *e-Health Code of Ethics.* <http://www.ihealthcoalition.org/wp-content/themes/IHC-theme/code0524.pdf>
- Magyar Pszichológiai Társaság – Magyar Pszichológusok Érdekvédelmi Egyesülete (2004): *Pszichológusok szakmai etikai kódexe (SzEK).* 4.6; 4.7; 8.6. pontok. <http://mpt.hu/wp-content/uploads/2014/10/Pszichol%C3%B3gusok-Szakmai-Etikai-K%C3%B3dex.pdf>
- MOLTE (2010): *Magyarországi Online lelki tanácsadás etikai kódexe (Javasolt alapelvek).* <https://moltehu.jimdo.com/app/download/8734404698/etikai+kodex.pdf?t=1385125923>
- National Association of Social Workers & Association of Social Work Boards (2005): *Standards for Technology and Social Work Practice.* <http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWTechnologyStandards.pdf>
- National Board of Certified Counselors (2016): *The NBCC Policy Regarding the Provision of Distance Professional Services.* <http://www.nbcc.org/Assets/Ethics/NBCCPolicyRegardingPracticeofDistanceCounselingBoard.pdf>