

ГЛАВА 3. ИНФОРМАЦИОННИТЕ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В ПРАКТИКАТА НА ПОМАГАЩИТЕ ПРОФЕСИОНАЛИСТИ

Въведение

Информационните и комуникационни технологии са широко дефинирани като технологии, използвани за предаване, манипулиране и съхраняване на данни по електронен път. Това може да включва електронна поща, SMS текстови съобщения, видео чат (напр. Skype) и онлайн социални медии (напр. Facebook). Също така включва всички типове устройства (например преносими компютри и смартфони), които изпълняват широк спектър от комуникационни и информационни функции.

В днешно време е трудно да си представим нещо, което не можем да резервираме, купим, организираме или да попитаме за него онлайн. Комуникационните технологии се превърнаха в неразделна част от ежедневието. Като част от тази „норма“, се наблюдава и бързо нарастване на количеството на клиничните и социални услуги, предоставяни с помощта на онлайн технологии. Много помагачи професионалисти (социални работници, психолози, социални педагози и др.) редовно използват комуникационни технологии, като част от практиката си. Това може да включва използване на имейл, платформи за социални медии или изпращане на текстови съобщения за споделяне на информация, планиране и провеждане на срещи, поддържане на документация и споделяне на информация за клиенти. Някои помагачи професионалисти участват в сесии със своите клиенти по имейл, Skype или други платформи за видео чат. Всъщност, това може да бъде ефективен начин за комуникация с клиенти, които живеят в отдалечени населени места, много са ангажирани, имат трудности да присъстват на лична сесия по други причини или по време на пандемична ситуация. Тъй като малките и изолирани населени места често изпитват недостиг на специалисти, ресурси и клинични и социални услуги, електронната поща, текстовите съобщения и видеоконференциите могат да създадат възможности за оценка, съветване и консултиране на хора в отдалечени райони и за клиенти с ограничена подвижност.

Някои примери за онлайн услуги, които могат да бъдат използвани в помагачите професии са [355, с.1]:

- Имейл и текстови съобщения базирани консултации;
- Консултиране чрез видеоконференция (напр. Skype, Zoom, Microsoft Teams);
- Онлайн програми за групова работа с фасилитатор;
- Онлайн форуми за социална работа;
- Професионално сътрудничество/супервизия с помощта на облачни технологии (напр. Wiki, Google Drive и OneDrive);

- Е-терапия (предоставяне на информация, автоматизирани програми за самопомощ, самостоятелно администрирано психологическо тестване).

Още през 80-те години на ХХ-ти век социалната работа започва да използва Интернет под формата на онлайн групи за самопомощ. 90-те години клиницисти предлагат услуги за онлайн консултиране, използвайки защитени уеб сайтове. Днес помагащите професионалисти могат да се възползват от много по-широк спектър от цифрови и електронни опции. Преминаването към технологично задвижвана практика е толкова важно, че през 2005 г. Националната асоциация на социалните работници (NASW) и Асоциацията на съветите по социална работа (ASWB) в САЩ, сътрудничейски си, разработват стандарти за етично интегриране на технологиите в практиката на социалните работници. Тези стандарти разглеждат етични въпроси като техническа компетентност, поверителност и конфиденциалност на информацията за клиентите, документация [342, с.1]. Този набор от десет стандарта служи като ръководство за професията социална работа при включване на технологиите в различните професионални дейности [384, с.3].

Новите комуникационни технологии създават значителни възможности за предоставящите терапевтични и/или социални услуги. Те дават възможност на професионалистите да споделят информация, да се свързват в мрежа и улесняват комуникацията за административни, изследователски, образователни и/или клинични цели. В същото време лекотата и непосредствеността на тези технологии крият някои значителни рискове и предизвикателства за членовете и техните клиенти.

Въпреки, че онлайн технологиите могат да улеснят някои аспекти на практиката, също така изискват от професионалистите, които ги използват, да бъдат внимателни и да гарантират, че поддържат ясни и подходящи професионални граници и други етични практики.

Разработване на онлайн страници, създаване на онлайн профили, споделяне на онлайн-ресурси

Помагащите професионалисти могат да използват комуникационните технологии, създавайки или използвайки професионални уебсайтове, за да рекламират своите услуги, да споделят ресурси и да се свързват с клиенти и колеги. По същия начин различните социални медийни платформи позволяват на членовете да създават професионални профили и да се свързват с други колеги. Помагащите професионалисти могат да водят блогове за професионалния си живот, да дискутират въпроси, представляващи интерес за професията или да публикуват в мрежата актуална информация. Блоговете предлагат възможност на членовете, независимо от географското местоположение, да се свързват помежду си, да идентифицират често срещани проблеми, да споделят знания в областите, които ги вълнуват. За тези, които практикуват в по-изолирани условия,

блоговете може да са възможност да бъдат по-добре информирани и да се присъединят към професионална група.

Съществува риск, професионалистите да създадат уебсайт или профил и след време да оставят тези онлайн-ресурси нередактирани или неактуализирани. Винаги трябва да се има предвид факта, че информацията, която се публикува онлайн, остава там за неопределено време. Съдържанието на професионалните уебсайтове професионални профили на помагачите професионалисти в социалните медийни платформи, трябва да се придържа към стандартите за практика, които изискват тяхното образование, обучение и опит, както и области на компетентност, професионална принадлежност и услуги да бъдат описани честно, ясно и конкретно. Също така е важно, членовете периодично да преглеждат професионалната информация за себе си, която се появява на уебсайтове и в други публично достъпни ресурси, за да се гарантира коректност [398, с.4].

Ако помагач професионалист планира да създаде онлайн ресурси за обществеността или да използва съобразени и структурирани програми за електронна терапия, има няколко етични съображения във връзка с това [355, с.6-7]:

- Всички външни ресурси трябва да бъдат коректно цитирани;
- Да има яснота относно пълномощията и ограниченията по отношение на знания и умения;
- Информирание на потребителите за естеството на рекламираните продукти, рисковете, свързани с тяхната употреба, резултатите, надеждността, мерките за валидност и друга информация, необходима за оценка на надеждността на онлайн-тест;
- Всяка информация, публикувана в мрежата, трябва да посочва целта на тази информация и как тя трябва да се тълкува. Би било препоръчително да се включи отказ от отговорност, посочващ ограниченията на всяка предоставена информация;
- Да се предоставят данни за контакт, за това къде читателите могат да отидат за допълнителна информация/подкрепа;
- Неформалните онлайн форуми имат определени ограничения, в които поверителност не може да се гарантира. Професионалистите трябва да препоръчват на потребителите да премахват всяка идентифицираща информация и причините за това;
- Яснота относно правните отговорности по отношение на рекламния бизнес онлайн.

Дистанционно/онлайн-консултиране

Трябва да се получи информирано съгласие от клиентите преди започване на онлайн професионални отношения. За тази цел е подходящо и препоръчително, ако е възможно, лично с клиентите да се обсъди и получи информирано съгласие, както и в по-широк план договорът за съвместно

онлайн взаимодействие. Ако това не е осъществимо, трябва да се помисли за провеждане на телефонен или видео разговор с клиента, за да бъде дискутирано съгласието и споразумението.

Друга превантивна мярка би била обсъждането на разумни стъпки за проверка на самоличността на клиента. Тази практика може да минимизира риска някой да се представя за клиент, да получи достъп до поверителна информация или да повлияе на оценката или мнението на даден клиент. Може да се обмисли съгласуването на персонализирана кодова дума или фраза, която помага да се потвърди самоличността на всяка страна преди началото на всяка онлайн терапия/консултация.

При предоставянето на отдалечени услуги на клиент, разработването на кризисен план също е от съществено значение. Добре би било помагачият професионалист да бъде подготвен в случай, че клиент има мисли за нанасяне на вреда на себе си или на друг или ако възникне друга кризисна ситуация, за която се изисква допълнителна помощ. Такъв план може да включва оценка на степента, до която клиентът има достъп до семейство, приятели и социална подкрепа, както и предоставяне на информация за общностни ресурси и спешни услуги. Това включва обсъждане с клиента как да идентифицира криза и с кого да се свърже в случай на такава [398, с.6].

Друг потенциален проблем при онлайн комуникацията може да бъде липсата или пропусъкът на някои невербални или вербални съобщения/знаци. За разлика от комуникацията лице в лице, комуникацията чрез техника, особено текстовата комуникация, се ограничава до използването на символи и текстове. За да се преодолее липсата на паралингвистични знаци за предаване на емоционален смисъл, може да се споделят гласови бележки, изображения, видеоклипове, емотикони, настройка на фона и др. Помагачите професионалисти трябва да разгледат с клиентите възможността за недоразумения и да ги насърчават за обратна връзка за всяко недоразумение или притеснения, които могат да имат във връзка със сесията. Добра идея е предварителното договаряне на използването на емотикони от двете страни или описанието на емоции и чувства в скоби след определен пасаж, което по същество описва непосредственото състояние на клиента или професионалиста.

Използване на текстови съобщения и/или имейли

Някои помагачи професионалисти използват текстови съобщения или електронна поща с клиенти, за да бъдат по-гъвкави и отзивчиви към клиентите. Ако се използват текстови съобщения към клиенти, трябва внимателно да бъдат обмислени [355]:

- тонът на езика, който се използва в текстовете или имейлите;
- времето на отговорите и местоположенията, от които отговарят;
- какви са очакванията на клиентите относно непосредствеността на отговорите;

- различава ли се това от очакванията им по отношение на телефонните разговори или контактът „на живо“;
- очаква ли клиентът, както би могъл в личната комуникация, че специалистът ще бъде на разположение да отговаря по всяко време или извън редовното работно време;
- обмислени ли са възможните последици от забавяне в отговора на текстове или имейли от клиенти;
- какви са задълженията на специалиста, ако клиент в криза комуникира чрез текстово съобщение или имейл;
- трябва ли да бъде предоставена на клиентите точна и пълна информация относно обхвата, естеството и ограниченията на всякакви услуги, достъпни за тях.

Таблица 1 Предимства и недостатъци на онлайн-консултирането

Предимства	Недостатъци
<ul style="list-style-type: none"> • По-голяма достъпност за хората, живеещи в малки населени места и отдалечени райони • Възможност за използване при трудно подвижни хора или лица в карантина • По-атрактивен механизъм за достъп на младите хора до услуги за подкрепа • По-малко заплашителни от личните или дори телефонните консултации • Възможност за клиентите да участват с по-голямо удобство и гъвкавост • Възможност за анонимност • Финансово са по-изгодни за клиентите 	<ul style="list-style-type: none"> • Проблеми със запазването на конфиденциалността • По-големи трудности при контролирането на това как се интерпретира информацията • Трудности при идентифициране на клиента (самоличността) • Трудно е да бъдете сигурни, че е получено информирано съгласие • По-големи трудности при оценката на благосъстоянието на клиентите • Асинхронност на комуникацията • Загуба на невербални/вербални съобщения

Тоест, помагачият специалист трябва да е наясно как и кога ще използва и отговаря на различни форми на електронна комуникация. Тази информация трябва да бъде ясно съобщена на клиентите в началото на професионалните отношения, както и по-късно, ако е необходимо [398, с.3].

Тъй като текстовите съобщения и имейли се получават и на мобилни устройства, специалистите трябва да обмислят дали, като отговарят от различни места (напр. от дома си, или пътувайки, или в компанията на други хора, или докато са в отпуск), не създават очаквания от страна на клиента за незабавен, дори 24-часов отговор. Специалистите трябва да бъдат предпазливи относно възможността за размиване на границите в тези ситуации и трябва да са наясно, че трябва по всяко време да установяват и

поддържат ясни и подходящи граници в професионални взаимоотношения за защита на клиентите.

Използването на текстови съобщения и електронна поща също може да застраши поверителността на клиентите. Нито една от двете форми на комуникация не е напълно сигурна. Важно е да се отговори превантивно на следните въпроси [355, с.2-3]:

- Използва ли професионалистът лично устройство или такова, което принадлежи на работодателя му;
- Ако това е лично устройство, дали са разгледани последиците от споделянето на клиентска информация по този начин;
- Ако използва мобилно устройство, има ли голяма вероятност устройството да бъде изгубено или откраднато, като по този начин се нарушава поверителността на клиентите;
- Какъв вид сигурност използва на устройството си и дали е взел подходящи мерки за защита на поверителността на своите клиенти чрез пароли, криптиране или други средства;
- Имат ли други хора достъп до мобилния телефон, компютъра или друго устройство на клиента;
- Използва ли клиентът услуги, базирани на местоположение, които позволяват на другите лица да ги следват чрез мобилни устройства.
- Ако е така, дали клиентът е обмислил възможните последици от това.

Конфиденциалност

Един от рисковете, свързан с комуникационните технологии, е фактът, че те не са сигурна форма на комуникация. Помагашите професионалисти не могат да гарантират, че информацията за клиента ще бъде поверителна, когато общуват с клиенти онлайн или изпращат текстови съобщения. Необходимо е да се разгледат редица въпроси по отношение на онлайн-комуникацията с клиенти, например защита на поверителността на клиента чрез пароли, криптиране или други средства, риск от загуба или кражба на мобилно устройство. Клиентите трябва да бъдат запознати с тези рискове, за да вземат информирано решение по отношение на предимствата и ограниченията на предоставяните услуги [398, с.2].

Отварянето на личен акаунт във Facebook, Twitter или LinkedIn може да изглежда напълно лично решение, но това не е точно така. Преди да предприеме такава стъпка, помагачият професионалист би било разумно да научи за наличните настройки за поверителност и сигурност и да определи подходящите стъпки за поддържане на професионални граници.

Дори и понякога или за някои специалисти да е трудно да бъдат информирани в бързо развиващия се свят на технологиите, професионалното задължение на помагачия професионалист е да го

направи. Той трябва да бъде в течение с новите знания и практики, свързани с техните области на професионална практика.

Дори и да става въпрос за създаване на личен профил, съществува риск границите между личния и обществения, професионалния и личния живот да бъдат по-лесно размити в социалните медии. Би било разумно да се обмисли [336, с.2]:

- каква информация трябва да бъде публикувана на личната страница;
- достъпна ли е информацията за други хора извън затворената мрежа от „приятели“;
- как различните сайтове в социалните медии се различават по отношение на поверителността;
- какво трябва да направи, ако и когато е „маркиран“ на снимки в страниците на членовете на семейството или приятелите;
- каква е личната отговорност за тази информация и как трябва да се реагира.

Не бива да се забравя, че онлайн информацията може да е в постоянно движение, може да не е винаги под личен контрол и освен това остава винаги в онлан-пространството. Препоръчително е да бъдат избрани настройки за поверителност, които деактивират функцията за маркиране, така че снимките, маркирани от други, да не могат да се гледат. Възможно е някой професионалист да има онлайн присъствие, за което не е наясно. Допълнителен риск е информацията за него, публикувана от приятели или членове на семейството. Възможно е той да се окаже в ситуация, в която клиент има достъп до лична информация за него, която той или тя не би споделил в професионалните отношения. Вероятно не би било подходящо клиентът да разполага с тази информация и това знание може значително да усложни терапевтичните отношения, като по този начин изложи клиента или интервенцията на риск.

Освен от клиенти, неподходяща информация би могла да бъде видяна и от колеги и настоящи или бъдещи работодатели. Отговорност на помагачия професионалист е да обсъжда със семейството и приятелите си как техните онлайн дейности могат да повлияят на неговата професионална роля и статус. Друга отговорност е, че трябва да избягват поведение, което би могло да се възприеме като отразяващо се негативно на професията или организацията, в която работи [336, с.2].

Ако се използва комуникационна технология, предварително трябва да бъдат обсъдени с клиентите въпросите за поверителността. Клиентът трябва да е наясно, че информацията, получена чрез имейл или видео чат, също се документира и че тази информация е обект на ограничения на поверителността [398, с.2].

Съществуват потенциални опасения относно конфиденциалността по отношение на блоговете. Професионалистите трябва да имат предвид, че

всяка публикувана от тях информация може да се разглежда от много повече хора, отколкото са очаквали. След като информацията бъде публикувана, тя вече не е под контрола на професионалиста и нерядко не може да бъде премахната.

Това повдига някои важни въпроси [336, с.3]:

- планира ли специалистът да води блог лично или в своята професионална роля;
- разкрива ли информация, до която другите не трябва да имат достъп;
- блогът отговаря ли на стандартите на практиката и отразява ли професионалния имидж, който би трябвало да се популяризира;
- има ли работодателят политика относно използването на социални медии, включително блогове;
- как може да бъде гарантирано, че всяка публикувана информация не съдържа никаква лична или идентифицираща информация по отношение на клиенти или информация, която може да се използва, самостоятелно или комбинирана с друга информация, за идентифициране на клиенти;
- как клиент, колега или работодател, който чете блога, може да реагира на информацията;
- биха ли те потенциално се разпознали в него, дори и да не са посочени.

Ако използват онлайн/технологично предоставяне на услуги, помагачите професионалисти трябва да гарантират, че клиентите им са наясно с допълнителните ограничения на поверителността при използване на такива методи за предоставяне на услуги. Могат да възникнат различни проблеми с конфиденциалността, когато услугите се предоставят в онлайн среда. Всички данни, предавани онлайн, независимо дали това е по имейл, облачни технологии, незабавни съобщения или видеоконференции, могат потенциално да бъдат прихванати.

Австралийската асоциация на социалните работници дискутира някои от тези съображения [355, с.2-3]:

- Поверителността и конфиденциалността на клиента не могат да бъдат гарантирани при ангажиране с онлайн услуги поради възможността за несигурна връзка или данните да бъдат прихванати от хакери. Клиентите, които разкриват поверителна информация в съобщения за електронна поща, рискуват да нарушат акаунта си. Клиентите трябва да бъдат информирани за тези потенциални рискове и да предоставят информирано съгласие за участие в такива услуги в светлината на тези рискове.
- Информацията, съхранявана на локални компютри, може да не е защитена или поверителна. Клиентите трябва да бъдат информирани как да изчистят историята на комуникацията си с доставчика на услуги, така че тя да не се вижда от другите, използващи компютъра;

- Важно е да се ползват системи за информационни технологии, които са добре поддържани и разполагат с най-модерните системи за сигурност и защитни стени, за да се намали рискът от нежелан достъп до поверителна информация;
- Компютрите и другите устройства трябва да бъдат защитени с парола, така че трети страни да не могат да получат достъп до информация, свързана с клиенти;
- Поддържане на отделни професионални и лични имейл адреси и компютър, за да се намали възможността поверителната информация да бъде споделена неволно с другите и да се запази ясното разграничение между професионалното и личното присъствие на социалните работници;
- Съобразяване с физическата среда, когато се предоставят услуги, използващи видеоконференции, и гарантиране, че информацията, свързана с други клиенти, не може да бъде видяна - напр. дела с имена на клиенти върху тях;
- Обсъждане с клиентите, че в случай, че записите бъдат призовани или поискани съгласно политиките за свобода на информацията, могат да се изискват дословни разпечатки на записите за онлайн консултиране (записи по имейл и незабавни съобщения);
- Обсъждане с клиентите, участващи в онлайн групи, важноста на зачитането на поверителността на другите членове на групата, както би било в случая с групите лице в лице. Следва да бъдат определени насоки по отношение на аудио или видеозапис на групови сесии и споделяне на тази информация от други технологии като YouTube или Facebook, като в този случай информацията може да бъде публично достъпна.

Професионални граници

Професионалните граници могат лесно да се размият, когато се използват комуникационни технологии. Въпреки, че поддържането на онлайн взаимоотношения с клиенти, може да е полезно като терапевтично средство, съществуват опасения, че онлайн връзките могат да доведат до объркване на границите.

Помагачият професионалист трябва да е наясно относно решението си да не се „сприятелява“ с клиент в социалните медии. Дори ако целта на искането на клиента е достъп до професионални услуги, приемането на такова искане може да разбие границите и да означава лични отношения. Специалистът, а не клиентът, е отговорен за поддържането на подходящи граници във всички аспекти на професионалните взаимоотношения [398, с.5].

Разделите за коментари в уебсайтовете вече са често срещана функция. Тъй като организациите, в които са наети помагачите професионалисти и самите професионалисти в частната практика, добавят тази функция към своите уебсайтове, трябва да вземат предвид потенциални

рискове, свързани с публикуване на коментари, които при някои обстоятелства могат да се считат за препоръки от клиенти. Професионалистите могат да рекламират своите услуги чрез публични изявления, съобщения, рекламни медии и промоционални дейности, стига те да не включват никакви препоръки. Препоръките могат да създадат двойна връзка, при която клиентите вярват, че имат различни отношения с професионалиста в резултат на одобрението, което е предоставил [336, с.3].

Важно е помагащите професионалисти да осъзнаят факта, че чрез използването на по-неофициално възприети начини на комуникация за предоставяне на услуги, професионалните граници могат да станат по-крехки. Например, при комуникация с клиенти извън нормалното работно време може да създаде в клиентите впечатлението, че връзката им е не толкова формална и не е обвързана с параметри, които обикновено определят отношенията професионалист-клиент.

По този повод, полезно би било [355, с.5]:

- Да бъдат обсъдени с клиентите границите в онлайн среда;
- Договаряне с клиентите кога ще се провеждат сесиите, колко дълго ще продължат сесиите и какъв предмет на обсъждане може да не е подходящ по време на такива сесии;
- Да се сключи споразумение с клиентите около периода, в който ще се отговаря на имейлите;
- Професионалистът да се увери, че клиентите разполагат с информация за спешни препоръки, ако е необходимо. На клиентите трябва да се осигури алтернативен и подходящ контакт за кризисни ситуации;
- Да се обсъди с клиентите разграничението между професионално онлайн присъствие и лично онлайн присъствие. Конкретизира се, че първото е единственото средство, чрез което социалният работник и клиентът трябва общуват;
- Да се обмисли какво се вижда в офиса или пространството, от което работи професионалистът. Например, ако има снимки на деца или семейство на заден план, това може да предизвика клиента да задава въпроси или да започне разговори, които са от личен характер и следователно да се размият границите на професионалните отношения.
- Професионалистът да се увери, че работата се извършва от относително звукоизолирано пространство, ако се работи от дома, особено ако в момента има други в жилището.

Технологична компетентност и технологични проблеми

Помагащите професионалисти трябва да гарантират, че са технологично осведомени и компетентни, тъй като немалка част от техните клиенти вероятно са възприели технологията в крак с времето. Това важи особено за определни клиентски групи (например младежи, офис служители, академични представители и др.), които са „дигитални хора“.

Поради това много клиенти могат да очакват, че техният социален работник или психолог ще комуникира с тях, използвайки технологии като електронна поща, текстови съобщения, Skype, Facebook или други социални медии. Някои професионалисти са започнали да използват тези нови технологии в своята практика като основен метод за терапевтична работа (например онлайн-консултиране), докато други - само за административни цели, за да организират по-добре своята работа [337, с.1]. В някои случаи членовете могат да практикуват при липса на пълна информация за технологията или познаване на най-добрите практики. Те може да работят и в отсъствието на политики на агенцията или други специфични насоки.

Изисква се компетентност, ако се използва комуникационна технология на практика. Професионалистът дискутира с клиента своята компетентност, професионален обхват и ограничения на онлайн-практиката.

Помагащият професионалист трябва в хода на първоначалната си оценка да използва своята професионална преценка, за да определи дали услугите за отдалечена психосоциална или терапевтична работа са подходящи за клиента. Той ще трябва да обмисли как би могъл да се справи, ако има технологична неизправност, която пречи за започването или приключването на една сесия. Добре би било да бъде направен превантивен план с клиента, за да се разберат как ще се предоставя услугата в случай на технологичен проблем.

Помагащите професионалисти, които планират да предоставят услуги онлайн, трябва да гарантират, че разполагат със стабилни ИТ системи за намаляване на риска от технологичен проблем. Също така, трябва да обмислят какви процедури ще следват, ако се случи технологичен провал по време на онлайн сесия с клиент. Потенциално би могло да бъде вредно за клиента, ако терапията или консултативната сесия бъдат преждевременно прекратени поради тази причина, особено ако специалистът не е в състояние да възстанови контакта с клиента в разумен срок. За тази цел би могло превантивно да се обсъдят тези въпроси и да се сключи споразумение с клиентите относно процедура, която да се следва в случай на прекратяване на онлайн сесия поради технологични затруднения. Полезен ход би бил клиентите да предоставят предварително алтернативни средства за контакт, като напр. номер на мобилен телефон, който да бъде използван, за да приключи сесията безопасно или да бъде продължена, ако това е подходящо и за двете страни.

Ролята на помагащите професионалисти се променя и те трябва да се адаптират към промените в практиката в технологичната ера. Въпреки все по-голямата лекота на достъпност на информационните системи, някои помагащи професионалисти не са склонни да ги използват. По този начин, те рискуват да не са в крак с професията.

Има доста причини част от практикуващите в социалната сфера да не се ангажират пряко с използване на социални медии и дигитални технологии с цел споделяне и коопериране. Тук се включват: междупоколенчески различия, липса на ресурси за използване на технологии, липса на технологични умения, недостатъчно познаване на добрите практики и етични колебания, както и различни личностни причини или предубеждения, свързани със социалните медии [340, с.109].

Bullock & Colvin представят причините за тази съпротива – тя може да се прояви чрез поведенчески намерения, възприемана полезност и леснота на употреба. *Поведенческите намерения* са свързани с аргументите, че технологиите са сложна система, която допринася за намаляване на отношенията клиент-работник, че видът на взаимоотношенията, разработен чрез взаимодействия лице в лице, не може да бъде дублиран чрез онлайн взаимодействия и че не могат да се създадат реални дългосрочни взаимоотношения, когато хората не се срещат лице в лице. *Възприеманата полезност* показва, че работещите в социалната сфера не възприемат технологиите нито като подобряване на качеството на живот на клиентите, нито като производство на по-ефективни и ефикасни услуги; разглеждат информационните и комуникационни технологии като дехуманизиращи и отдалечаващи ги от основните им практически задачи, а също и като пораждащи потенциални етични проблеми. *Леснотата на употреба* се свързва с техническата грамотност, която зависи от възрастта на помагащите професионалисти, предишен опит и специализирано обучение [342, с.3-6].

Документация

Интегрирането на комуникационната технология може да революционизира практиката на помагащите професионалисти. Интегрирането на технологията на практика създава възможност за тях да станат по-ефективни чрез намаляване на документооборота и разширяване на времето с клиентите. Електронните системи позволяват на работниците да бъдат по-мобилни в услугите, които предоставят, защото могат да имат достъп до клиентските записи, използвайки интернет връзка, вместо да пренасят хартиени файлове. Това означава, че работниците могат да отделят по-малко време за търсене на записи и повече време за работа с клиенти [342, с.6].

Помагащите професионалисти ще трябва да обмислят дали и как ще запазят имейли или текстове, както и как клиентите ще бъдат информирани за тези решения. Те трябва да документират услугите в разпознаваема форма, за да се осигури приемственост и качество на услугата, за да се установи отчетност и доказателства за предоставените услуги.

Наетите професионалисти трябва да поддържат информираност и съобразяване с целта, мандата и функцията на техните работодателски

организации. Освен това, трябва имат задълбочено разбиране на политиките и практиките на организацията, свързани с управлението на клиентска информация, така че да са напълно наясно с това: кога, как и целите, за които организацията редовно събира, използва, модифицира, разкрива, задържа или изхвърля информация [337, с.2].

Професионалистите трябва да защитават поверителността на писмените и електронните записи на клиентите и друга чувствителна информация, трябва да предприемат разумни стъпки, за да гарантират, че записите на клиентите се съхраняват на сигурно място и че записите на клиентите не са достъпни за други, които нямат право на достъп. Важно е помагачите професионалисти да получат необходимите знания за електронната сигурност. Без тези основни познания те могат да компрометират поверителността на своите клиентски записи или други важни организационни ресурси, което води до значителни правни последици и етични нарушения.

Професионална подкрепа – професионални мрежи/супервизия

Информационните технологии предлагат по-голяма гъвкавост и подкрепа за търсене на професионални консултации, а много държави разрешават онлайн супервизия. Лесно могат да бъдат създадени професионални общности за подкрепа.

Използването на професионални форуми може да осигури сигурна среда сред колегите от подобни сфери на дейност, които имат ролята на подкрепяща мрежа. В допълнение, социалните медии осигуряват потенциални възможности за персонала, който работи в отдалечено място, да бъде по-гъвкав, като им дава възможност да завършват административна работа или да участват в срещи, въпреки че са извън офиса, чрез използване на приложения или видео конферентен софтуер, който може да се използва на всяко електронно устройство [340, с.109].

Друга полза е, че чрез телеконференции помагачите професионалисти в изолирани райони са в състояние да се справят с проблеми като професионална изолация, липса на постоянно обучение, ограничена достъпност на супервизия и намален достъп до професионално развитие.

Вниманието към взаимоотношенията и процеса при супервизия е от голямо значение, особено когато супервизията се извършва онлайн, по телефон, видео връзка, или чрез други отдалечени методи. Очаква се участниците да се включат активно със стратегии, които могат да максимизират качеството на взаимоотношенията и комуникациите, така че целта, функциите и стандартите на супервизията да бъдат постигнати и поддържани, както се очаква при супервизия лице в лице [384, с.103].

Социална подкрепа и общностни мрежи

Комуникационните технологии предлагат ползи за помагащите професионалисти в макро практиката, тъй като тези нови и иновативни технологични инструменти могат да улеснят практикуващите да установят връзки със заинтересовани страни и да потърсят подкрепа за своите организации. Това включва създаване на път за участие в съвместни начинания като координиране на предоставянето на услуги, търсене на възможности за външно финансиране и разработване на стратегически планове [342, с.7].

Помагащите професионалисти трябва да се застъпват в рамките и извън техните агенции за адекватни ресурси за задоволяване на нуждите на клиентите. Появяват се различни приложения на Интернет в подкрепа на застъпничеството. Наличието на информация в реално време за наличните ресурси е от решаващо значение за извършването на ефективни и ефикасни препоръки, особено за кризисни въпроси [384, с.8].

Социалните работници започват да се занимават с електронно застъпничество, като например въздействие върху вземането на политически решения, създаване на обществена информираност и образование, изграждане на кибер общности и активизъм, организиране на общности онлайн и офлайн, набиране на средства. Чрез използването на такова електронно застъпничество практикуващите социална работа могат да подпомагат агенции с нестопанска цел в насърчаването на социална справедливост и равенство за маргинализираното население [342, с.7].

Е-обучение

Работодателите, както и самите помагачи професионалисти, трябва да бъдат мотивирани за непрекъснато образование, квалификация и развитие. Дистанционното обучение може да бъде също толкова ефективно, колкото присъственото обучение. Дистанционното обучение все повече разчита на иновации чрез информационните технологии, за да улесни взаимодействието между преподаватели и обучаеми. Областта на помагащите професии може да подобри цялостната си образователна инфраструктура чрез ефективно използване на цифровите технологии. Това би позволило достъп до възможности, които не биха били достъпни, използвайки традиционните формати.

Помагащите професионалисти трябва да поддържат актуалността на знанията си, да преглеждат редовно професионалната литература и да участват в продължаващо образование, свързано с практика и етиката. И тук голямото предимство на технологиите е, че по-голямата част от резултатите от научните изследвания се разпространяват по електронен път, а нерядко и с напълно свободен достъп. Все по-голям брой професионални списания са достъпни онлайн във формат с отворен достъп. Помагащите професионалисти имат достъп до широк спектър от електронни видео и аудио записи. Въпреки тези възможности, професионалистите трябва да

имат технологични компетенции, за да идентифицират и използват качествени ресурси.

Основната полза от онлайн програмите е, че те правят образованието по-достъпно за учащите в селските райони или отдалечени от академичните институции райони. Помагащите професионалисти от тези райони могат да участват в различни веб-базирани учебни дейности, включително посещение на онлайн лекции, гледане на видеоклипове и интервюиране на виртуални клиенти. Програмите могат да имат, както синхронни, така и асинхронни елементи, което означава, че ще се очаква учащите да бъдат онлайн в определени часове за някои дейности, но ще могат да участват в други дейности по свой график. Университетите и учебните центрове, предлагащи веб-базирани курсове, използват различни инструменти за провеждане на обучението, като онлайн видеоклипове, дискусии чрез веб камери и чат стаи. Цифровите технологии преобразяват продължаващото образование [340, с.132].

Заклучение

Разрастването на Интернет и използването на информационните и комуникационни технологии промени начина, по който взаимодействат помежду си и работим. Областта на помагащите професии е изправена пред необходимост от включване на информационните и комуникационни технологии в обучението на специалистите, в предоставянето на услуги за и провеждането на изследвания. Ясно е, че информационните и комуникационни технологии, когато се използват внимателно и ефективно, могат да подобрят различните практически методи на терапевтична и социална работа.

Областта на образованието, научните изследвания и практиката в областта на помагащите професии е заобиколена от бързо развитие в цифровите технологии. Необходимо е специалистите да бъдат компетентни и грамотни в областта на информационните и комуникационни технологии. Това ще ги позиционира на всички нива на практика, за да спомогне за напредъка в живота на техните клиенти чрез по-голям достъп до образование, знания и други ресурси.

Технологиите поставят редица въпроси, които помагащите професионалисти трябва да обмислят и проучат във връзка с използването от тях на съвременни информационни и комуникационни средства в контекста на тяхната практика. Като гарантират, че са компетентни и информирани, както и ясни и открити с клиентите относно ограниченията на поверителността и техните практики и политики за комуникационни технологии, специалистите могат да гарантират, че предоставят професионални и етични услуги в ерата на технологиите. Приемането на нови технологии за работа с клиентите, без внимателно обмисляне на потенциалните рискове и свързаните с това проблеми, може да доведе до

вреда за клиентите, както и риск за самите професионалисти или организации.

Въпреки очертаната по-горе дискусия за възможностите и рисковете на цифровите технологии в помагащите професии, можем да заключим, че използването на информационни и комуникационни технологии е изключително ефективно и полезно като допълнение към директната работата „лице в лице“ с клиентите, но не и като основен режим на контакт или интервенция.

Предизвикателство за помагащите професионалисти и организациите, които наемат такива, е да гарантират, че ако се възприемат цифрови технологии за предоставяне на услуги, практическите и етични стандарти се спазват.