

Miroslav Brkić*

Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka

Socijalni rad i digitalna revolucija**

Apstrakt

Socijalni rad kao profesija nastao je početkom 20. veka. Dugo je bio pod uticajem medicinskih nauka. Razlozi problema i nezadovoljenih potreba pronalazili su se u disfunkcijama i dezorganizacijama koje svoje primarno porijeklo imaju u sferi ličnog, a ne sredinskog. Sa pojavom ekološko sistemskih teorija, sredinom 60-ih godina prošlog veka, čovek počinje holistički da se posmatra, kao jedinstvo bio-psiho-socijalnih faktora. Na njegov život, a samim tim i potrebe, utiču brojne transakcije, koje se dešavaju između njega i uže ili šire sredine. Vremenom, razvijaju se i drugi pristupi, poput konstruktivizma, koji ukazuje na značaj razumevanja i interpretacije u tumačenju stvarnosti.

Međutim, bez obzira koji teorijski pravac je bio primaran, socijalni rad je karakterisao neposredan, „licem u lice” kontakt sa korisnikom. Sa razvojem digitalne revolucije postavlja se pitanje da li će ova kao jedna od glavnih odlika socijalnog rada nestati ili se modifikovati. Na koji način će uticati na socijalni rad, da li samo na formu ili i na sadržaje?

U ovom radu se prikazuje razvoj socijalnog rada kroz istoriju, njegovih vrednosti, bazičnih principa i svrhe. Posebna pažnja se posvećuje mogućem uticaju digitalne revolucije na forme, pristupe i, u krajnjoj instanci, na ciljeve socijalnog rada.

Ključne reči:

socijalni rad, digitalna revolucija, pomažuća praksa, virtualno okruženje

* miroslav.brkic@fpn.bg.ac.rs

** Rad je podržan sredstvima Ministarstva nauke, tehnološkog razvoja i inovacija Republike Srbije na osnovu Ugovora o realizaciji i finansiranju naučnoistraživačkog rada NIO u 2024. godini, broj: 451-03-66/2024-03 od 26.01.2024. godine.

UVOD

Prvi kursevi za obrazovanje socijalnih radnika javljaju se u Velikoj Britaniji i Holandiji 1896. godine.¹ U Sjedinjenim Američkim Državama, kao rezultat filantropskih programa, 1898. godine uspostavlja se prvi jednogodišnji obrazovni tečaj iz socijalnog rada u okviru Njujorške letnje škole za primenenu filantropiju (New York Summer School For Applied Philanthropy).² Prvi univerzitetski kurs za obrazovanje socijalnih radnika zasnovan je 1907. godine na Univerzitetu u Čikagu.³ Nakon prvog svetskog rada, broj škola za socijalni rad ubrzano raste, da bi ih 20-tih godina prošlog veka u Evropi bilo oko 100.⁴

Od tih vremena, pa do današnjih dana, socijalni rad se bazira na neposrednom kontaktu sa korisnikom. Kroz primenu različitih formi intervjuja, procenjuju se potrebe korisnika, resursi, ograničenja, u težnji da se primenom različitih mera i intervencija ublaže ili otklone problemi. Stoga i ne čudi što je Pinker socijalni rad sa pojedincem nazivao „jedinim direktnim metodom“, dok su drugi pomoćni ili indirektni.⁵ Ono što ga je oduvek krasilo, bez obzira da li su korisnici pojedinci, grupe ili zajednice, su susreti u realnom, opipljivom vremenu, koje ima i „miris i ukus“. Socijalni radnik nije samo razgovarao, već je i posmatrao, osećao emocije, slušao neizgovoreno. Najvažniji vrednosni principi na kojima ova profesija počiva su: partnerstvo, osnaživanje, aktivna participacija, najbolji interes korisnika. Oni se realizuju u sadejstvu, komplementarnim, ali istovremeno i različitim ulogama socijalnih radnika i korisnika.

Poslednjih dvadesetak godina, čovečanstvo doživljava promene, nezabeležene u ljudskoj istoriji. Bez „pametnih telefona“, društvenih mreža i brojnih aplikacija zadovoljenje svakodnevnih potreba postaje nemoguće. Odsustvo istih je dobrovoljni izbor u samoizolaciju. Sasvim je jasno da će roboti zameniti ljude u mnogim profesijama, što će sa jedne strane olakšati život, a sa druge, ostaviti više slobodnog vremena, koje treba kvalitetno strukturirati. U neprostornim zajednicama, koje su nekada postojale u svojim tradicionalnim oblicima (političke partije, sindikati i sl.), ljudi provode sve više vre-

¹ Marina Ajduković, „Obrazovanje socijalnih radnika u Hrvatskoj i svijetu“, *Revija socijalna politika*, god. I, br. 4, 1994, str. 339–346.

² Miroslav Brkić, *Zastupanje u socijalnom radu*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2010, str. 12.

³ Gary Lloyd, „Social work education“. In: *Encyclopedia of Social Work (18th ed.)*, Washington, D.C.: National Association of Social Workers, 1998, p. 695.

⁴ Marina Ajduković, Isto, str. 340.

⁵ Robert Pinker, *Socijalna teorija i socijalna politika*, Savez društava socijalnih radnika Socijalističke republike Hrvatske, Zagreb, 1974, str. 68.

mena. Život, sastavljen od rada, druženja, poslovnih sastanaka, predavanja, kupovine, počinje da se dominantno odvija u virtuelnom prostoru. Tinder, Bumble, Hinge, samo su neke od brojnih aplikacija za upoznavanje. Bez obzira na različitosti, u smislu ko, kada i kako može da ih koristi, suština je ista. Klikom ili povlačenjem ekrana započinje komunikacija, koja treba da pomogne u prevazilaženju usamljenosti, pronalasku srodne duše ili zadovoljenju seksualnih potreba. Savremeni čovek komunicira kao nikada do sada, a sve je usamljeniji.

Digitalna revolucija, uslovljava i druge probleme. Nasilje, pre svih psihološko, postalo je deo svakodnevice. Kocka, psihoaktivne supstance, postale su svima dostupne. Na internetu se sve može kupiti. Potrebno je samo da znate gde da tražite i da eventualno, bez bilo kakve provere, potvrdite da ste stariji od 18 godina.

Kakav sve ovo uticaj ima na socijalni rad? Da li će se sastanci sa socijalnim radnikom zakazivati putem aplikacija? Hoće li se zadržati neposredni kontakt „licem u lice”? Kako će izgledati socijalni rad u budućnosti? Da li su promene već započele, stupa li na scenu neki novi, savremeni socijalni rad, čije domete je u ovom trenutku teško i zamisliti?

Na neka od ovih pitanja, biće učinjen pokušaj da se ponude potencijalni odgovori. Da bi smo razumeli vrednosti i suštinu socijalnog rada, procenili da li su i one podložne promenama, potrebno je vratiti se u prošlost.

SOCIJALNI RAD PRE DIGITALNE REVOLUCIJE

Ideje i vrednosti socijalnog rada sadržane u pružanju pomoći i podrške ljudima sa problemima, postoje odvajkada. Zasnovane su na osećanjima solidarnosti, humanizma, altruizma, koje su imanentne čoveku. Vremenom, ove ideje i vrednosti pretočene su u profesiju, koja postoji preko 100 godina.

Razvoj profesije socijalnog radnika

Već je istaknuto da se socijalni rad razvijao iz filantropskih pokreta. U tome su prednjačile Sjedinjene Američke Države, društvo koje se ubrzano širilo zahvaljujući do tada nezapamćenim migracijama. Dolazili su ljudi iz celog sveta, mahom Evrope. Retki od njih su bili materijalno obezbeđeni. Uglavnom su pripadali siromašnoj populaciji, koja u „novom svetu”, traži šansu za boljim životom. Preko noći su nastajale nove naseobine, čiji stanovništvo su većinski činili neobrazovani, bez znanja engleskog jezika, posla i osnovnih sredstava za život. Trebalo im je pomoći i podržati ih da se integrišu u društvo. U tom periodu, socijalni rad kao profesija ne postoji, niti socijalna zaštita kao organizovani društveni sistem. „Friendly visitors” („ljubazni posetioci”) bio je jedan od prvih filantropskih programa. Realizovale su ga misionarke i volonterke iz srednje klase, koje su posećivale stanovnike iz siromašnih zajednica i pruža-

le im različite vidove materijalne i edukativno-prosvetiteljske pomoći i podrške.⁶ Negde u isto vreme, nastaju tzv. „naseobinske kuće” (settlement houses), kao oblici volonterskih centara za socijalni rad u područjima naseljenim siromašnim, imigrantima i drugim socijalno ugroženim grupama⁷. Osnivaju ih aktivistkinje kao što su Džejn Adams (Jane Adams), Elen Gets Star (Ellen Gates Starr), Doroti Dix (Doroty Dix), koje su ulagale vlastita finansijska sredstva za pružanje pomoći i podrške marginalizovanim društvenim grupama. Kroz programe naseobinskih kuća podsticala se integracija siromašnih u društvo, putem:

- urbanizaciji naselja i rekonstrukciji stanova u siromašnim zajednicama;
- pomoći u naturi i novcu;
- edukativnim sadržajima iz zdravstvenog prosvetavanja, upravljanja porodičnim budžetu, učenja jezika, sticanje radnih veština i sl.⁸

Pored navedenih volonterskih programa, koreni socijalnog rada datiraju i iz iskustva kućnih poseta bolesnicima, počev od sredine XIX veka. Stoga i ne čudi da je ubrzo nakon zasnivanja prvih programa za obrazovanje socijalnih radnika, dr. Ričard Tabot (Richard Tabot) 1905. godine oformio službu socijalnog rada u Masačusetskoj opštoj bolnici (Massachusetts General Hospital). Veza za zdravstvenim sistemom, prisutna je od najranijih vremena, te je tako Bostonska škola za socijalni rad 1912. godine uvela specijalizaciju za rad u zdravstvu.⁹

Socijalni rad je nastao iz praktičnih potreba. Otuda i ne čudi što su se teorijski i metodološki pristupi razvijali nešto kasnije, kao posledica iskustava onih koji su ga direktno primenjivali.

Metodološki pristupi u socijalnom radu

Najstariji metodološki pristup je *socijalni rad sa pojedincem*, što je i razumljivo imajući u vidu početne ideje. Vezuje se za Meri Elen Ričmond i njena dela „Socijalna dijagnoza” iz 1917. godine, odnosno *’Šta je socijalni rad na slučaju?’* iz 1922. godine.¹⁰ Socijalni rad sa pojedincem (case work) definiše se kao

⁶ Miroslav Brkić, *Zastupanje u socijalnom radu*, nav. delo, str. 11.

⁷ Milosav Milosavljević, „Tradicionalna istraživanja u socijalnom radu”, *Socijalna politika*, god. 48, br. 1/2013, str. 9–32.

⁸ Miroslav Brkić, *Zastupanje u socijalnom radu*, nav. delo, str. 13.

⁹ Milosav Milosavljević, *Tradicionalna istraživanja u socijalnom radu*, nav. delo, str. 10.

¹⁰ Petra Vidović, Lucija Vejmelka, „Korisnost i uloga virtuelnog okruženja u pomažućoj praksi”, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 2018, Vol. 54, br. 1, str. 138–148.

postupak koji razvija ličnost u pravcu prilagođavanja socijalnoj sredini i kao postupak izvođenja raznih zahteva za pojedine ljude uz njihovu saradnju, a da se pri tom istovremeno postigne poboljšanje i njih i društva u kome žive.¹¹ Iako se ukazuje na poboljšanje društva i demokratije, na čemu je posebno insistirala Džejn Adams (Jane Adams) suština je u prilagođavanju pojedinca zahtevima sredine. Uticaj pozitivističkih i funkcionalističkih ideja, zasnovanih na dominaciji društva u odnosu na pojedinca, empirizmu i posmatranja društvenih pojava sa stanovišta korisnosti, u značajnoj meri je oblikovao, tadašnje poimanje socijalnog rada.

Kao što bolest ima svoj uzrok u sferi fiziološkog ili psihološkog, na sličan način su se tumačile i neželjene društvene pojave. U biti, reč je o linearnom pristupu, zasnovanom na lancu uzroka i posledica, predvidivih u ishodima i dešavanjima u određenom vremenskom intervalu.¹² Ljudi i okolina posmatraju nezavisno i izolovano jedni od drugih, odnosi su jednosmerni, zasnovani na principima akcija – reakcija. U prvom planu je pojedinac – korisnik, koji ne funkcioniše u skladu sa očekivanim društvenim ulogama i koga iz tog razloga treba lečiti, odnosno resocijalizovati Njegova "bolest" uzrokovana je disfunkcijama i dezorganizacijama koje primarno poreklo imaju u sferi ličnog, a ne sredinskog.¹³

U miljeu baziranom na linearnom pristupu i uticaju medicine i psihologije, razvio se *socijalni rad sa grupom* kao drugi metodološki pristup u socijalnom radu. Pristup i razumevanje ljudskih potreba i problema ostalo je nepromenjeno, pri čemu su principi grupne dinamike viđeni kao načini da se pomogne osobi. Stoga i ne čudi što se u većini definicija tumači kao „produžetak” socijalnog rada sa pojedincem, odnosno kao „metodološki pristup u socijalnom radu, koji ima za cilj pomaganje pojedincima da povećaju svoje socijalno funkcionisanje kroz svrsishodna grupna iskustva, kako bi lakše rešavali svoje lične, grupne i probleme zajednice”.¹⁴ Prirodno, zasnivao se na različitim terapijskim pristupima, nastalim u okviru psihologije i psihijatrije. Terminologija preuzeta iz medicine (anamneza, dijagnoza, terapija, rehabilitacija, prognoza, tretman i sl.) nije bila samo izraz nerazvijenosti kategorijal-

¹¹ Milosav Milosavljević, Jagoda Petrović, *Uvod u socijalni rad*, Fakultet političkih nauka, Banja Luka, 2017, str. 139.

¹² Milosav Milosavljević, Miroslav Brkić, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2010, str. 66.

¹³ Milosav Milosavljević, Miroslav Brkić, *Ibid*, str. 63.

¹⁴ Dušan Petrović, Tomislav Sedmak, *Metode grupnog socijalnog rada*, Naučno istraživački centar za socijalni rad i socijalnu politiku fakulteta političkih nauka, Beograd, 1997, str. 63.

no-pojmovnog aparata, nego i pokazatelj ciljeva i sadržaja socijalnog rada u tom periodu.¹⁵

Sa početkom 60-ih godina sve su učestalija pitanja o korisnosti preslikavanja medicinskih modela u socijalni rad. Pažnju sve više zaokupljaju faktori sredine, procesi međusobnog povezivanja i recipročnih uticaja između čovjeka i njegovog socijalnog i životnog okruženja. Korisnici socijalnog rada sve se ređe posmatraju kao izolovane jedinice, već kao deo sistema, u kojem različite i mnogobrojne transakcije, interakcije, relacije, utiču na kvalitet života, potreba i problema. Faktori sredine imaju sve značajniju ulogu u tumačenju ljudskih potreba i problema. U kontekstu ovih učenja, nastaju transakcioni pristupi koji ukazuju da postoji stalan tok psiholoških, fizioloških i sredinskih procesa i događaja, koji utiču i preoblikuju jedni druge u kontinuiranom toku vremena. Ishodi nisu unapred determinisani onim što se ranije dešavalo, uzrok ponekad može biti posledica i obrnuto što je uslovljeno cirkularnošću povratnih procesa.¹⁶

Uporedo sa ovih shvatanjima razvija se *socijalni rad u zajednici*, kao treći metodološki pristup. Iako njegovi začeci datiraju u dvadesetim i tridesetim godinama prošlog veka, puna primena započinje u sedamdesetim i osamdesetim, sa razvojem ekološko sistemskih teorija. Za razliku od prethodnih metodoloških pristupa, uvodi set novih ili do tog momenta nedovoljno prepoznatih uloga socijalnih radnika. S obzirom da po svom primarnom sadržaju nije primarno usmeren ka direktnom radu sa pojedincem, već na organizovanju, razvijanju, povezivanju i podsticanju na akciju primarnih i sekundarnih mreža oko korisnika, socijalni rad u zajednici ističe uloge koje su po svom karakteru menadžerske: procena resursa na svim nivoima, određivanje prioriteta, planiranje, koordinacija, informisanje, vođenje, usmeravanje, posredovanje, monitoring i evaluaciju.¹⁷ U počecima, primat je bio na tradicionalnim tumačenjima, u kojima se zajednica poistovećuje se fizičkim prostorom (geografskom lokacijom) u okviru koje ljudi zadovoljavaju najveći deo svojih svakodnevnih potreba. Vremenom, na značaju sve više dobijaju *neprostorene zajednice* (nonplace community). Geografski prostor više ne predstavlja suštinski element, već zajednice koje se opisuju terminima „zajednice mišljenja, interesa, ili identifikacije“¹⁸. Nastaju kao produkti zajedničkih interesa, potreba i ciljeva,

¹⁵ Milosav Milosavljević Miroslav, Brkić, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu. Beograd, 2010, str. 65.

¹⁶ Allen Pincus, Anne Minahan, *Social Work Practice: Model and Method*, Itasca, IL: Peacock, pp. 142–144.

¹⁷ Miroslav Brkić, *Menadžment u socijalnom radu*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2021, str. 47.

¹⁸ Milosav Milosavljević, Miroslav Brkić, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu. Beograd, 2010, str. 38.

pripadnika pojedinih društvenih grupa. Postoje zahvaljujući razvijenim osećanjima pripadništva i identifikacije sa ciljevima zajednice, odnosno grupe kojoj se pripada. Mogu se veoma razlikovati po veličini i karakteristikama, od onih zasnovanih na etničkoj i religijskoj pripadnosti, do zajednica osoba obolelih od određenih bolesti, lečenih zavisnika, pripadnika neke profesije ili jednostavno ljudi istih interesovanja. Njihov ubrzani razvoj je direktna posledica digitalne revolucije. Sve se dešava u virtuelnom prostoru, koji ne zahteva fizičko prisustvo u smislu kontakta „licem u lice”. Možete sedeti u svojoj kući i neposredno komunicirati sa drugima ljudima, bez obzira u kojim su vremenskim zonama i kilometrima udaljeni. Njihovu dodatnu ekspanziju ubrzala je pandemija COVID-19. S obzirom da je fizička bliskost bila značajno redukovana, ljudi su obavljali posao od kuće, organizovali sastanke, predavanja u školama i fakultetima, kupovali neophodne namirnice. Pandemija je okončana, ali su neprostrane zajednice još više postale deo svakodnevice.

SOCIJALNI RAD U DIGITALNOJ REVOLUCIJI

Prelazak s mehaničke i analogne na digitalne elektroničke uređaje za prikupljanje, čuvanje, prenos i obradu podataka označava početkom digitalne revolucije. Započela je u drugoj polovini 20. veka uvođenjem digitalnih računara, koji su se vremenom razvili i postali dostupni širokim slojevima stanovništva. U početku, internet je koristio mali broju istraživača i naučnika. Tokom 90-ih godina dolazi do velike komercijalizacije i ekspanzije. Internet je omogućio to tada nezamisliv prenos različitih informacija, što je dovelo do široke primene u svim oblastima ljudskog života, od poslovne do privatne. Život čoveka učino je jednostavnijim, smanjio je nepotreban utrošak vremena i energije. Ipak, kao što se to obično dešava, pored pozitivnih, vremenom su postali vidljivi i negativni efekti. Kraut i saradnici su još 1998. godine ukazali na tzv. internet paradoks pojavu¹⁹. Smatraju da internet ne podstiče društvenost, već da je, naprotiv, smanjuje. Drugim rečima, umesto da izlazi, zabavlja se, ostvaruje neposredne interakcije sa drugima, čovek se zatvara u svoj lični prostor i „druži se” preko virtualnih, odnosno društvenih mreža. Broj tzv. prijatelja se povećava, kao i intenzitet relacija, pri čemu je njihov sadržaj površan i sve više se svodi na kratke poruke i različite emotikone koji treba da odražavaju emocionalno stanje.²⁰ Sve je manje interakcija „licem u licem”, a sve više posredo-

¹⁹ Robert Kraut, Michael Patterson, Vicki Lundmark, Sara Kiesler “Internet paradox: A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being”? *American Psychologist*, 53 (9), pp. 1017–1031.

²⁰ Milosav Milosavljević, Miroslav Brkić, Dragana Štekel, *Društvene devijacije*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2020, str. 173.

vanih interakcija. Zavisnosti od informaciono-komunikacionih tehnologija jedna je od najprisutnijih bolesti ove vrste sa tendencijom daljeg širenja. Ipak i pored svega navedenog, moderne tehnologije su našle svoju primenu u tzv. „pomažućim profesijama“.

Mišna (Mishna) i saradnici ističu da su savremene tehnologije dovele do transformativnih promena u područjima psihologije, socijalnog rada i ostalih pomažućih delatnosti.²¹ Isti autori pomažuću praksu u virtuelnom okruženju definišu kao „elektronički posredovanu aktivnost koja se koristi kako bi se stručno i etično dostavile različite usluge korisnicima“.²² Inače, prve poznate plaćene online usluge u oblasti savetovanja i terapije uveo je Dr. David Sommers 1995. godine. Radio je sa osobama širom sveta, koristeći imejl sa enkripcijom, čet i videokonferenciju u realnom vremenu.²³ Uvođenje tehnologije u pomažuću praksu omogućilo je mobilnost koja je ranije bila teško zamisliva.²⁴

Pomažuća praksa u virtuelnom okruženju

Danas je uobičajeno da ljudi rešenje za svoje probleme traže na internetu. To je dovelo do velikog broja savetodavnih i informativnih onlajn usluga, koje koriste osobe sa problemima vezanim za mentalno zdravlje, zavisnošću, porodičnim, problemima sa decom, u partnerskim odnosima, nejasnoćama oko ostvarivanja određenih prava, usluga i slično.

U najširem smislu, pružanje usluge terapijskog savetovanja za različite poteškoće putem interneta označava se terminima sajber (cyber), internet ili e-terapija²⁵.

Sve veći broj praktičara iz oblasti psihologije i socijalnog rada nude usluge *onlajn savetovanja*, sa ili bez kamera, u zavisnosti od pristupa ili želja korisnika. Za razliku od upotrebe imejla, ovaj pristup omogućava neposredan odgovor, bez čekanja da se poruka napiše. Takođe, mnogo je lakše otkloniti nejasnoće i dileme koje može da izazove pisani tekst. Video-savetovanje je

²¹ Faye Mishna, Marion Bogo, Jennifer Root, Jami-Leigh Sawyer, Mona Khoury-Kassabri, "It just crept in: The Digital Age and Implications for Social Work Practice", *Clinical Social Work Journal*, Vol. 40, Iss. 3, pp. 277–286.

²² Faye Mishna, et all, *Ibid*, p. 279.

²³ Petra Vidović, Lucija Vejmelka, „Korisnost i uloga virtuelnog okruženja u pomažućoj praksi“, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 2018, Vol. 54, br. 1, str. 138–148.

²⁴ Frederic Reamer, "Social work in a digital age: ethical and risk management challenges", *Social Work*, 2013, 58(2), pp. 163–172.

²⁵ Frederic Reamer, *Ibid*, p. 166.

pogodniji supstitut za odnos „licem u lice”, jer omogućava neposredan uvid u verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Sa druge strane, isključuje anonimnost, što može biti prepreka za jedan broj korisnika, koji na tome insistiraju.

Pojedini stručnjaci pružaju usluge savetovanja isključivo preko telefona ili mobilnih uređaja, čak i korisnicima koje nikada nisu videli. Anonimnost kao osnovna karakteristika ove vrste savetovanja, istovremeno je nedostatak i prednost. S jedne strane, nepoznati su i primaoci i pošiljaoci poruka i nemoguće je pratiti neverbalnu komunikaciju, koja ponekad više govori od verbalne. Sa druge strane, anonimnost pruža korisniku osećaj kontrole, pa i bezbednosti. Uz činjenicu da je ovaj oblik savetovanja jeftiniji od onoga „licem u lice”, pojedini autori navode da su to ključni razlozi zašto se pojedinci koji nikada ne bi zatražili usluge savetovanja ipak odluče potražiti pomoć.²⁶

Društvene mreže postale su deo svakodnevice, posebno kada je reč o mlađoj populaciji. Stoga i ne čudi što su sve prisutnije u oblasti savetovanje, pomoći i podrške ljudima sa različitim vrstama problema. Tako je na društvenoj mreži Fejsbuk (Facebook) omogućena prijava komentara koji ukazuju na rizik od samoubistva, na osnovu kojih administratori upućuje konkretnu osobu u krizi na čet sa terapeutom.²⁷

Virtuelna stvarnost sve je prisutnija u ljudskom životu, te tako i u oblasti pomažuće prakse, posebno što predstavlja supstitut odnosu „licem u lice”. Integriše računarsku grafiku u stvarnom vremenu, zvukove i osećaje, oblikujući svet sa kojim se može komunicirati.²⁸ Zahvaljujući tome, stvara se osećaj realne prisutnosti u određenom prostoru i vremenu. Novi oblik ove stvarnosti, koji se aktuelno razvija je tzv. „meta-univerzum”. Sastoji se od virtuelnih svetova, nalik stvarnom životu, u koje se može ući, umesto da se samo posmatraju posredstvom ekrana. U ovim zajednicama se mogu kupovati kuće, graditi naselja, voziti automobili, igrati različite igrice, uz osećaj realnosti. Mogu se osetiti dodiri, udarci, padanje kiše i različite druge senzacije. Primera radi, savetodavno terapijske seanse, mogu se „odvijati” na nekom grčkom ostrvu i da se istovremeno doživljava šum vetra, miris mora, okolina i arhitektura, karakteristična za ovo podneblje. Obezbeđuju potpunu anonimnost, jer umesto stvarnog ja, čovek u ove svetove, ukoliko želi, ulazi preko avatara, kojeg sam kreira. Za očekivati je da će se život čoveka, odnosno njegovog avatara, u ne tako dalekoj budućnosti, u značajnoj meri odvijati u ovim svetovima.

Prema mišljenju pojedinih autora, virtuelna stvarnost pokazala se efikasnom u lečenju različitih vrsta fobija (strah od letenja, od visina, paukova),

²⁶ Petra Vidović, Lucija Vejmelka, nav. delo, str. 140.

²⁷ Frederic Reamer, Ibid, p. 169.

²⁸ Lynsey Gregg, Nicholas Tarrier, “Virtual reality in mental health: a review of the literature”, *Social Psychiatry and psychiatric epidemiology*, 2007, 42(5), pp. 343–354.

lečenju PTSP-a i ADHD-a kod dece, alkoholizma ili poremećaja u ishrani.²⁹ Takođe, daje dobre rezultate u proceni i rehabilitaciji korisnika koji boluju od demencije, shizofrenije i osoba koje su imali moždani udar.³⁰ Pojedini autori ističu veoma pozitivne efekte u lečenju poremećaja raspoloženja.³¹ Po pravilu, odvija se u strogo kontrolisanim uslovima, najčešće u radnom prostoru terapeuta. To omogućava kontrolu procesa i osećaj bezbednosti, s obzirom da se tehnologije može isključiti u bilo kom trenutku. Iz tih razloga, korišćenje virtualne stvarnosti se od strane pojedinih autora percipira kao sigurnija od "in vivo" terapije.³²

Onlajn igre, takođe pokazuju vrlo dobre rezultate u terapijskom lečenju, posebno sa mladima i osobama koje imaju mentalne poteškoće. Igra doprinosi povećanom oslobađanju dopamina, što povećava koncentraciju, budnost i podstiče dobro raspoloženje. Rezultati pokazuju pozitivne kognitivne i bihevioralne promene, šest nedelja nakon korišćenja edukativnih igara, kod dece koja ispoljavaju nasilno ponašanje³³. Primena atraktivnih i interesovanjima prilagođenih aktivnosti, kao i stvaranje uslova koji su relevantni za lečenje određenih poteškoća, ističu se kao glavne prednosti ovog pristupa³⁴.

Pojedini praktičari kao oblik informativno savetodavnog rada koriste *tekstualne poruke*. Istraživanje u kojem je ispitivan uticaj tekstualnih poruka, koje su sadržavale neke od metoda kognitivno-bihevioralnih tehnika, na osećaj depresivnosti kod mladih, pokazalo je zadovoljavajuće rezultate. Naime, ispitanicima su slate dve tekstualne poruke dnevno tokom devet nedelja, koje su uključivale poruke ohrabrenja i podrške, kao i informisanje o stranicama interneta koje im mogu biti od koristi. Rezultati su pokazali da je kod većeg

²⁹ Andrea Gaggioli, Giuseppe Riva, Dorian Peters, Rafael Calvo, „Positive technology, computing, and design: Shaping a future in which technology promotes psychological well-being”, In Myounghoon Jeon (Ed.), *Emotions and affect in human factors and human-computer interaction*, Academic Press, Cambridge, Massachusetts, pp. 477–502.

³⁰ Lynsey Gregg, Nicholas Tarrier, Ibid, p. 351.

³¹ Azy Barak, John Grohol, “Current and future trends in Internet supported mental health interventions”, *Journal of Technology in Human Services*, 2011, 29(3), pp. 155–196.

³² Azy Barak, John Grohol, Ibid, pp. 170–172.

³³ Jon Hobbs, Zheng Yan, “Cracking the walnut: Using a computer game to impact cognition, emotion, and behavior of highly aggressive fifth grade students”, *Computers in Human Behavior*, 2008, 24(2), pp. 421–438.

³⁴ Masato Kato, “Video games in health care: Closing the gap”, *Review of General Psychology*, 2010, 14(2), pp. 133–148.

dela došlo do značajnog smanjenja negativnih misli i generalno poboljšanja raspoloženja.³⁵

Pored informatičke tehnologije u socijalnom radu i drugim pomažućim profesijama, sve češće su u upotrebi roboti. Mogu podsećati na obaveze, čitati e-knjige, pružiti kognitivnu stimulaciju poput različitih pitalica, uspostavljati video pozive s prijateljima i porodicom, uključivati i isključivati uređaje u kući, pratiti osnovne zdravstvene parametre kao što je krvni pritisak i sl. Novije generacije, čak i iniciraju razgovor na osnovu unetih podataka ili upamćenih činjenica. Najčešće se koriste kao vid kognitivne stimulacije za starije osobe i sredstvo za prevazilaženje usamljenosti. Za očekivati je da će se u budućnosti neuporedivo masovnije koristiti za pružanje nege i različitih vidova podrške.

Nesumnjivo je da korišćenje informacionih tehnologija i robota, u socijalnom radu i drugima pomažućim profesijama ima niz prednosti. Istovremeno, prisutne su i kritike koje ukazuju na dehumanizaciju profesije i otuđenje od njene suštine.

Izazovi pomažuće prakse u virtuelnom okruženju

Brojne su prednosti onlajn-savetovanja u odnosu na tradicionalno. To posebno odnosi na mlađu populaciju, koja značajan deo vremena provodi u virtuelnom okruženju. Pre svega, štedi vreme, energiju, u krajnjoj instanci i novac. Pružanje usluga nije vezano za teritorijalnu bliskost. Može se boraviti u vlastitoj kući i koristiti usluge renomiranih stručnjaka širom sveta. Zato je korisna u situacijama kada usluge savetovanja nisu dostupne ili posete korisniku nisu moguće.³⁶

Onlajn intervencije lakše omogućavaju multidisciplinarni pristup. Dovoljno je da se u isto vreme svi povežu na mrežu, čime se u potpunosti otklanjaju materijalni i nematerijalni troškovi (putovanje, utrošak energije, vremena i sl.). Kako navodi Remer (Reamer), lajv onlajn čet je primer onoga što IT stručnjaci nazivaju sinhronizovanom komunikacijom, odnosno događaju koji se dešava u stvarnom vremenu.³⁷ Putem video savetovanje moguće je ostvariti i neverbalnu komunikaciju, čime se prevladava jedno od poten-

³⁵ Robyn Whittaker, Karolina Stasiak, Heather McDowell, Iain Doherty, Matthew Shepherd, Shireen Chua, "MEMO: an mHealth intervention to prevent the onset of depression in adolescents: a double-blind, randomised, placebo-controlled trial", *Child Psychol Psychiatry*, 2017, 58(9), pp. 1014–1022.

³⁶ Saundra Ciccarelli, Noland White, *Psychology: An exploration*, New Jersey, Prentice Hall, 2012.

³⁷ Frederic Reamer, "Social work in a digital age: ethical and risk management challenges", *Social Work*, 2013, 58(2), pp. 163–172.

cijalnih ograničenja. Ipak, mnogi autori ističu da je mogućnost anonimnosti jedna od značajnih prednosti onlajn savetovanja.³⁸ Istraživanje Kauera i saradnika potvrđuju ove stavove.³⁹ Ispitanici koji su koristili usluge onlajn savetovanja izjavili su da su zadovoljni, te da bi ih rado preporučili. Kao glavnu prednost ističu anonimnost, čime se smanjuje rizik od stigmatizacije, za razliku od odnosa „licem u lice”.⁴⁰ Lakše povezivanje osoba koje imaju slične interese, te pripadnost određenoj grupi, što je karakteristika neprostornih zajednica, mnogi korisnici ističu kao prednosti pružanja psiho-socijalnih usluga u virtuelnom okruženju.⁴¹

Ipak, i pored dobrih strana, nesumnjivo su prisutni izazovi i ograničenja u korišćenju ovih pristupa. Istraživanja pokazuju da postoje osobe koje iskazuju nepoverenje prema takvom načinu pružanja usluga, te da se osećaju sigurnije kada se odvijaju „licem u lice”.⁴² Pojedini autori, ukazuju da se na ovaj način socijalni rad dehumanizuje, gubi se njegova suština, zasnovana na direktnom i neposrednom kontaktu.⁴³ Sa druge strane, postoje i autori koji iskazuju suprotno mišljenje. Tako Remer (Reamer) smatra da neformalan kontakt na društvenim mrežama humanizira odnos, te čini stručnjake dostupnijima.⁴⁴

Jedan od prisutnih rizika pružanja usluga u virtuelnom okruženju, odnosi se na osiguranje poverljivosti i privatnosti korisnika. Zato je zahtev da se internet stranice ili aplikacije, na odgovarajući način zaštite. U suprotnom, postoji realna opasnost od kršenja etičkog kodeksa. Ovo nije ni malo jednostavan zadatak, ako se ima u vidu da postoje osobe koje su u stanju da probiju i najsavremenije zaštite. Informacione tehnologije omogućavaju deljenje sadržaja između miliona ljudi u kratkom vremenskom intervalu, što ih čini posebno rizičnim. Ukoliko privatni podaci „procure”, šteta je najčešće nepopravljiva. S tim u vezi je i neophodnost čuvanje dokumentacije u sigurnosnim datotekama, koje su na odgovarajući način šifrovane. Ako se ovi zahtevi ne ispunе, „papirnata tehnologija” može obezbeđivati veći nivo zaštite.

³⁸ Janaki Santhiveeran, “Compliance of social work e-therapy websites to the NASW Code of Ethics”, *Social Work Health Care*, 2009, 48(1), pp. 1–13.

³⁹ Sylvia Kauer, Cheryl Mangan, Lena Sanci, “Do Online Mental Health Services Improve Help-Seeking for Young People? A Systematic Review”, *Journal of Medical Internet Reserch*, 2014, 16(3).

⁴⁰ Sylvia Kauer, *Ibidem*.

⁴¹ Frederic Reamer, *Ibidem*.

⁴² Sylvia Kauer, *Ibidem*.

⁴³ Janaki Santhiveeran, *Ibidem*.

⁴⁴ Frederic Reamer, *Ibidem*.

Poseban izazov, istovremeno i rizik, odnosi se na kompetentnost onih koji pružaju usluge. Internet stranice može postaviti svako, pa čak i lažirati podatke. Stoga je neophodno uspostaviti transparentan sistem licenciranja, definisati uslove ko, kako i na koji način može pružati usluge u virtuelnom prostoru. U tom kontekstu kontrolni mehanizmi dobijaju još više na značaju. Potrebno je svakodnevno pratiti i reagovati u situacijama kada se pojave neovlašćeni i nestručni pružaoci usluga. To je izuzetno zahtevan zadatak u realnom, a posebno u virtuelnom okruženju, gde se svakodnevno pojavljuju novi „svetovi“, aplikacije i internet stranice. Obezbeđivanje bezbednosti i profesionalnih usluga jedan je od najvećih izazova, od kojih će u velikoj meri zavisiti razvoj onlajn intervencija u virtuelnom okruženju.

Bez obzira što se usluge pružaju u virtuelnom okruženju, neophodno je obezbediti primenu bazičnih principa prisutnih u pomažućim profesijama. Transparentnost i potpuna informisanost su jedan od njih. Stručnjaci su u obavezi da korisnike upoznaju sa metodama pružanja usluga putem tehnologija, prednostima i manama ovih pristupa. Takođe, neophodno je da se od korisnika dobije pristanak za pružanje usluge, uz obezbeđivanje zahteva da je sposoban da shvati značenje davanja pristanka.⁴⁵ Problemi mogu nastati u situacijama kada se insistira na anonimnosti, te stručnjak nema stvarni uvid u uzrast korisnika ili druge okolnosti.

Održavanje profesionalnih granica još jedan je od osnovnih principa. Može biti ugrožen kada se usluge pružaju posredstvom društvenih mreža. Tako korisnik može poslati zahtev za prijateljstvo. Ukoliko se prihvati, postoji rizik da se naruši profesionalni odnos, te da jedni o drugima saznaju privatne informacije, koje mogu dovesti do neželjenih transfera, odnosno kontratransfera.⁴⁶ Sa druge strane, ako se zahtev odbije, korisnik se može osećati odbačenim, što opet može dovesti do negativnih posledica. Ovi problemi se mogu prevladati preciznim ugovorima ili korišćenjem odvojenih društvenih mreža, jedne isključivo u profesionalne, a, druge u privatne svrhe.⁴⁷

Na kraju, može doći do prekida veza, te samim tim i savetodavno terapijskog tretmana, što je nezamislivo kod klasičnih pristupa. Sa razvojem optičkih i drugih kablova, rizici od ovakvih situacija se smanjuju. Ipak, one su i dalje moguće, a na stručnjaku je da obezbedi uslove da se proces nastavi u najkraćem vremenu.

⁴⁵ Frederic Reamer, *Ibidem*

⁴⁶ Saundra Ciccarelli, Noland White, *Psychology: An exploration*, New Jersey, Prentice Hall, 2012.

⁴⁷ Petra Vidović, Lucija Vejmelka, „Korisnost i uloga virtuelnog okruženja u pomažućoj praksi“, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 2018, Vol. 54, br. 1, str. 142.

ZAKLJUČAK

Digitalna i sa njom povezana robotička revolucija uslovljavaju promene u svim oblastima ljudskog života. Tog uticaja nije pošteđena nijedna profesija. Delatnost socijalnog rada, posebno ona koja se odnosi na savetodavno terapijske aktivnosti sve češće se realizuje u okviru virtuelnog prostora. Ovaj pristup omogućava brojne pogodnosti: smanjuje nepotreban utrošak vremena, novca i energije, usluge čini dostupnijim, prijemčiviji je pojedinim grupama stanovništva, posebno mladima. Istovremeno, otvara određene etičke probleme, koji se pre svega odnose na sigurnost, zaštitu privatnosti, garancije kompetentnosti stručnjaka, efikasnost kontrolnih mehanizama.

Nesumnjivo je da će se forme socijalnog rada menjati, što je vidljivo i u sadašnje vreme. Mnoge aktivnosti će se odvijati u virtuelnom prostoru, putem različitih aplikacija i programa. Ciljevi sadržani u pružanju pomoći i podrške ljudima u prevazilaženju problema i zadovoljavanju potreba ostaće nepromenjeni. Istina, za očekivati je da će se problemi i potrebe čoveka budućnosti u određenom smislu razlikovati. Neke će možde nestati ili se redukovati, dok će one vezane za otuđenost, manjak kvalitetnih interakcija i zavisnost od savremenih tehnoloških uređaja biti sve izraženije.

Principi na kojima se zasniva socijalni rad uvek će postojati, nezavisno od formi preko kojih će se realizovati. Razlog je što oni svoja izvorišta imaju u ljudskim interakcijama i karakteristikama čoveka kao humanog, bića koje misli, stvara, oseća, preuzima odgovornost.

Uočljive su tendencije da se direktan socijalni rad, baziran na neposrednom kontaktu „licem u lice” postepeno redukuje i menja drugim oblicima koji omogućuju reprodukciju video i audio zapisa u realnom vremenu. Ove promene pravdaju se razlozima veće efikasnosti, prilagođenosti ubrzanom životu savremenog čoveka, istine da se sve veći broj aktivnosti odigrava u virtuelnom prostoru, bez direktnog kontakta. To su nesumnjive činjenice. Ipak, postavlja se pitanje da li bilo koji meta univerzum može da zameni onaj „miris i ukus”, koji se doživljava u neposrednom kontaktu sa čovekom? Odgovor je negativan. Koliko god se digitalna i robotička revolucija razvijala, uvek će biti trenutaka, situacija, potreba, da se ljudi pogledaju u oči, da se oseti fizičko prisustvo i „in vivo” razmena emocija. Stoga će se u socijalnom radu i drugim pomažućim profesijama, u većoj ili manjoj meri, još dugo zadržati direktan, neposredan, „licem u lice” kontakt između stručnjaka i korisnika.

BIBLIOGRAFIJA

1. Ajduković Marina, „Obrazovanje socijalnih radnika u Hrvatskoj i svijetu”, *Revija socijalna politika*, Vol. I, br. 4, 1994, str. 339–346.
2. Barak Azy, and Grohol John, „Current and future trends in Internet supported mental health interventions” *Journal of Technology in Human Services*, 2011, Vol. 29, No. 3, pp. 155–196.
3. Brkić Miroslav, *Menadžment u socijalnom radu*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2021.
4. Brkić Miroslav, *Zastupanje u socijalnom radu*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2010.
5. Ciccarelli Sandra, and White Noland, *Psychology: An exploration*, Prentice Hall, New Jersey, 2012.
6. Gaggioli Andrea, Riva Giuseppe, Peters Dorian, and Calvo Rafael, “Positive technology, computing, and design: Shaping a future in which technology promotes psychological well-being”, in: Myounghoon Jeon (ed.), *Emotions and affect in human factors and human-computer interaction*, Academic Press, Cambridge, Massachusetts, pp. 477–502.
7. Gregg Lynsey, and Tarrier Nicholas, “Virtual reality in mental health: a review of the literature”, *Social Psychiatry and psychiatric epidemiology*, 2007, Vol. 42. No. 5, pp. 343–354.
8. Hobbs Jon, and Yan Zheng, “Cracking the walnut: Using a computer game to impact cognition, emotion, and behavior of highly aggressive fifth grade students”, *Computers in Human Behavior*, 2008, Vol. 24, No. 2, pp. 421–438.
9. Kato Masato, “Video games in health care: Closing the gap”, *Review of General Psychology*, 2010, Vol. 14, No. 2, pp. 133–148.
10. Kauer Sylvia, Mangan Cheryl, and Sancu Lena, “Do online mental health services improve help-seeking for young people? A systematic review”, *Journal of Medical Internet Research*, 2014, Vol. 16, No. 3.
11. Kraut Robert, Patterson Michael, Lundmark Vicki, and Kiesler Sara, “Internet paradox: a social technology that reduces social involvement and psychological well-being”? *American Psychologist*, Vol. 53, No. 9, pp. 1017–1031.
12. Lloyd Gary, “Social work education”. In: *Encyclopedia of Social Work* (18th ed.), National Association of Social Workers, Washington, D.C., 1998.
13. Milosavljević Milosav, „Tradicionalna istraživanja u socijalnom radu”, *Socijalna politika*, Vol. 48, br. 1/2013, str. 9–32.
14. Milosavljević Milosav i Brkić Miroslav, *Socijalni rad u zajednici*, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd, 2010.
15. Milosavljević Milosav, Brkić Miroslav i Štekel Dragana, *Društvene devijacije*, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2020.

16. Milosavljević Milosav i Petrović Jagoda, *Uvod u socijalni rad*, Fakultet političkih nauka, Banja Luka, 2017.
17. Mishna Faye, Bogo Marion, Root Jennifer, Leigh-Sawyer Jami, and Khoury-Kassabri Mona, "It just crept in: the digital age and implications for social work practice", *Clinical Social Work Journal*, Vol. 40, Iss. 3, pp. 277–286.
18. Petrović Dušan i Sedmak Tomislav, *Metode grupnog socijalnog rada*, Naučno istraživački centar za socijalni rad i socijalnu politiku fakulteta političkih nauka, Beograd, 1997.
19. Pincus Allen, and Minahan Anne, *Social Work Practice: Model and Method*, Itasca, IL: Peacock, pp. 142–144.
20. Pinker Robert, *Socijalna teorija i socijalna politika*, Savez društava socijalnih radnika Socijalističke republike Hrvatske, Zagreb, 1974.
21. Reamer Frederic, „Social work in a digital age: ethical and risk management challenges”, *Social Work*, 2013, Vol. 58, No. 2, pp. 163–172.
22. Santhiveeran Janaki, "Compliance of social work e-therapy websites to the NASW Code of Ethics", *Social Work Health Care*, 2009, Vol. 48, No. 1, pp. 1–13.
23. Vidović Petra, and Vejmelka Lucija, „Korisnost i uloga virtuelnog okruženja u pojažućoj praksi”, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 2018, Vol. 54, br. 1, str. 138–148.
24. Whittaker Robyn, and Stasiak Karolina, McDowell Heather, Doherty Iain, Shepherd Matthew, Chua Shireen, "MEMO: an mHealth intervention to prevent the onset of depression in adolescents: a double-blind, randomised, placebo-controlled trial", *Child Psychol Psychiatry*, 2017, Vol. 58, No. 9, pp. 1014–1022.

Miroslav Brkić

University of Belgrade – Faculty of Political Science

SOCIAL WORK AND THE DIGITAL REVOLUTION

Abstract

Social work as a profession was created at the beginning of the 20th century. It has long been influenced by the medical sciences. The reasons for problems and unsatisfied needs were found in dysfunctions and disorganizations that have their primary origin in the sphere of the personal, not the social.

With the emergence of ecological system theories, in the mid-60s of the last century, persons begin to be viewed holistically, as a unity of bio-psycho-social factors. Person's life, and therefore needs, are affected by numerous transactions that take place between person and their narrower or wider

environment. Over time, other approaches have been developed, such as constructivism, which points to the importance of understanding and interpreting reality.

However, regardless of which theoretical direction was primary, social work was characterized by immediate, "face-to-face" contact with the user. With the development of the digital revolution, the question arises whether this, as one of the main characteristics of social work, will disappear or will be modified. In what way will it affect social work, just its form or its content? This paper presents the development of social work through history, its values, basic principles, and purposes. Special attention is paid to the possible impact of the digital revolution on forms, approaches and, ultimately, on the goals of social work.

Keywords:

social work, digital revolution, helping practice, virtual environment.