Marko Mesec

E - SOCIALNO DELO

UVOD

Ena od pomembnih karakteristik interneta je, da je *socialno neodvisen medij*, kjer razlike med rasami, razrednimi sloji, ljudmi s posebnimi potrebami, ljudmi iz marginalnih skupin ipd. pri komunikaciji in druženju niso ovira, tako kakor so v realnem svetu. Na internetu računalnik ni močnejši od drugega računalnika, človek ni močnejši od drugega človeka. »Kdo si, je odvisno od tega, kako se predstaviš prek tipkovnice« (Levine, Baroudi 1994: 10). Dejavniki, kot so starost, poklic, invalidnost, posebne potrebe, niso posebna ovira, šteje samo to, kar napišeš.

Za socialne delavce in druge boetične stroke kjer koli na svetu internet omogoča dostop do empiričnega in praktičnega znanja in izjemne možnosti za izmenjavo informacij. Poleg tega omogoča podporo uporabniku v času, ko večina socialnih služb ni dostopna.

Uporaba interneta pa ima lahko tudi negativne posledice. Včasih se ljudje predstavljajo za koga drugega, anonimnost omogoča »e-napade« na posamezen e-naslov oz. e-uporabnika, obstaja možnost zavajanja, zlorabe medija (za kazniva dejanja, za propagandna gradiva organizacij, ki spodbujajo nestrpnost in netoleranco, itn.). Uporabnik se mora zavedati, da vse, kar najde na internetu, ni nujno tudi dobro in kvalitetno.

Raziskave kažejo, da imajo dostop do informacijske tehnologije zlasti ljudje z višjo izobrazbo in več denarja. Marginalne skupine, socialno ogroženi sloji, ki najbolj potrebujejo pomoč, imajo manjše možnosti za dostop do informacijske tehnologije. S časom se tudi ta razmerja obračajo na bolje (v letu 2002 je v Sloveniji mobilne telefone uporabljalo več kakor milijon ljudi), še vedno pa je treba za dostop do interneta imeti svoj e-račun, ki v večini primerov ni brezplačen.

Na internetu se v diskusijskih skupinah na določeno temo (npr. zlorabe otrok) velikokrat srečajo sorodne stroke (socialni delavci, psihologi, pedagogi idr.), ki vsak iz svojega zornega kota opozorijo na problem in odpirajo nove možnosti v procesu reševanja problemov. Tovrstna interdisciplinarnost je v vsakdanji praksi v realnem svetu žal redkost, kar predstavlja za kvaliteto storitve za uporabnika velik hendikep.

OBLIKE VIRTUALNEGA KOMUNICIRANJA

Elektronska pošta (*email*) je najbolj razširjen način komuniciranja med uporabniki interneta. Pri tem načinu gre običajno za komunikacijo eden z enim oz. eden z več, redkeje pa tudi več z več. Prednost elektronske pošte pred navadno pošto je v hitrosti »dostave«, kar v praksi pomeni skoraj sočasno komunikacijo med uporabniki, dostopnost do svojega poštnega e-nabiralnika kadar koli in kjer koli, možnosti urejanja pošte po raznih kriterijih in avtomatizacijo komunikacijskih procesov.

Poštni seznami (*mailing lists*) so seznami, ki so vezani na določeno temo, na katero se lahko naroči vsak uporabnik interneta. Pošto, ki prihaja na poštni seznam, prejmejo vsi, ki so nanjo naročeni. V tem primeru gre za komunikacijo več z več z možnostjo aktivnega sodelovanja ali zgolj opazovanja.

Novičarske skupine (*newsgroups*) so podobne poštnim seznamom, le da se poslana sporočila nahajajo na enem mestu, kamor se uporabnik priključi po potrebi. Sporočila ne krožijo med uporabniki avtomatsko kot pri poštnih seznamih, ampak so na voljo, če jih potrebujemo. Novičarska skupina je vezana na določeno temo. Tudi v tem

primeru gre za obliko komunikacije več z več z možnostjo aktivnega sodelovanja ali samo opazovanja.

Forumi so posebna oblika novičarskih skupin, ki ponujajo več oblik komuniciranja in izmenjevanja podatkov, npr. diskusijske skupine, knjižnice datotek, konferenčne sobe ipd. V nekaterih primerih je dostop do datotek mogoč samo s prijavo uporabnika, brezplačno ali proti plačilu. Programi, ki upravljajo forume, ponavadi omogočajo tudi vrsto drugih storitev: iskanje sporočil po ključnih besedah, iskanje datotek, statistične podatke o obiskovalcih ipd.

Internetne konference imajo zelo podobne lastnosti kakor tiste v realnem svetu. Gre za predavanje, kjer moderator napove govorce in smo »odjemalci« pasivni udeleženci. Vse skupaj spremljamo na zaslonu, po koncu predavanja ponavadi sledijo vprašanja, na katera govorci pozneje odgovarjajo. Gre za vodeno obliko komunikacije z omejenim trajanjem, kjer se moramo držati navodil moderatorja. Konference imajo za udeležence ponavadi tudi omejeno število mest.

Video konference po internetu omogočajo udeležencem vizualni in zvočni stik s pomočjo kamer, ki so postavljene v prostoru, kjer se udeleženci nahajajo. Izmenjava informacij poteka v realnem času, kvaliteta slike in zvoka pa je odvisna od tehničnih možnosti.

IRC (*internet relay chat*) je podobna oblika kakor konferenca, vendar komuniciranje med uporabniki poteka v realnem času. IRC bi lahko primerjali s telefonsko konferenco, le da poteka v pisni obliki. Po navadi ni moderirana, tako da lahko uporabniki diskutirajo v večji skupini ali en drugega »povabijo« v privatno sobo na privatno debato. Oblikam komuniciranja prek konferenc in IRC s skupno besedo rečemo tudi »*chat*«.

WWW (*world wide web*). Posredovanje informacij v tekstovni in grafični obliki (html idr.), s povečanjem hitrosti pretoka podatkov, pa vse bolj interaktivni, multimedijski (tekst, grafika, zvok, video ...) način predstavljanja podjetij, organizacij, združenj, posameznikov ... Vse to se dogaja na t. i. domačih straneh organizacije, ki lahko poleg multimedijskih predstavitev vključujejo tudi zgoraj naštete oblike komunikacije. Naslov domače strani organizacije ima vsaj tako vrednost kot telefonska številka.

WAP (*wireless application protocol*). Oblika informacij in storitev, do katerih lahko uporabnik dostopa preko mobilnega telefona. V primerjavi z ostalimi oblikami komunikacije je treba pri WAP in SMS načinu poudariti dejavnik časa in kraja, saj večina uporabnikov svoje mobilne telefone, »terminale«, ves čas nosi s seboj, zato uporabniki lahko dostopajo in prejemajo informacije kjer koli in kadar koli. Wap lahko primerjamo z www, saj gre tudi tu za kombinacijo teksta in grafike na sicer veliko manjših zaslonih, z manjšo ločljivostjo in manjšo preglednostjo.

Tudi pri *SMS* je v ospredju dostopnost do informacij prek mobilnega telefona kadar koli in kjer koli. V primerjavi z *wap* gre tu le za tekstovno obliko informacij s teoretično neomejenim, praktično pa omejenim obsegom (do nekaj sto znakov v enem sporočilu).

VIRTUALNA SKUPNOSTNA SKRB

Živimo v času družbenih sprememb, naše družbeno okolje se hitro in nezadržno spreminja, tradicionalne oblike skupnega življenja zamenjujejo nove oblike, ljudje vse manj časa živijo na istem mestu, vrednote individualizma prevladujejo nad vrednotami skupnosti, vrednote materialnega nad duhovnimi, ljudje v dirki s časom izgubljajo stik s sočlovekom, slovenska mreža socialnih storitev se vse bolj opira na storitve, ki izhajajo iz nerazvite civilne družbe, za katero povrh vsega država nima pravega posluha.

Raziskave kažejo (Elstad 1998; Wilkinson 1996; Wilkinson, Kawachi, Kennedy 1998), da imajo ljudje z višjo stopnjo socialne aktivnosti in z več posluha za socialne in skupnostne odnose boljše psihofizično počutje ali, z drugimi besedami, bolj zdravo življenje. Paradoksno je, da nekateri koncepti razvoja in vpliva informacijske tehnologije govorijo o slabšem počutju ljudi, stresnih situacijah, siromašenju našega socialnega okolja in manjšanju naše družbene aktivnosti, medtem ko se na drugi strani z globalizacijo odnosov že kažejo nove oblike socialne povezanosti in možnosti socialne pomoči.

Izraz »virtualna skupnostna skrb« označuje *on-line* samopomočne skupine in *on-line* socialno pomoč. Izraz je sestavljen iz pojmov virtualna skupnost in skupnostna skrb.

Najpomembnejše vprašanje, ki se nam zastavlja, je, ali se virtualna komunikacija oz. virtualne oblike skupnostne skrbi lahko primerjajo z realnimi oblikami (Kraut, Lundmark, Patterson, Kiesler, Mukopadhyay, Scherlis 1998; Rheingold

1993; Wellman, Gulia 1999). Dejstvo je, da se nove oblike komuniciranja vse bolj uveljavljajo in da tako ali drugače vplivajo na kvaliteto življenja ljudi (Spender 1995).

Nova dimenzija, ki jo mora socialna politika upoštevati, je *virtualna dimenzija*. Odnos med virtualnim in realnim svetom ter virtualno in realno osebnostjo bo v prihodnosti predmet nadaljnjih znanstvenih raziskav.

VIRTUALNE SAMOPOMOČNE SKUPINE IN OBLIKE SOCIALNE POMOČI

V ZDA je računalniško podprta izmenjava podatkov, strokovnih mnenj, sodelovanje strokovnjakov in laikov prek interneta že dobro uveljavljen način komuniciranja (Ferguson 1996). Virtualna socialna pomoč povezuje tehnološke, socialne in kulturne imperativi in je skupek anonimnega, javnega, podpornega in individualnega (Burrows, Nettleton, Pleace 2000).

Ljudje po vsem svetu, ki so aktivni v posameznih virtualnih samopomočnih skupinah ali uporabljajo storitve virtualne socialne pomoči, sestavljajo *virtualno skupnost*. Število ljudi, ki dostopa do informacij prek raznih oblik komuniciranja (e-pošta, novičarske skupine ...), se iz dneva v dan veča. Še več je ljudi, ki dogajanje samo spremljajo, ne da bi se procesa sami aktivno udeleževali. Nekateri podatki govorijo o razmerju 1:20 (Smith 1999). Dandanes je najbolj razširjen dostop do informacij virtualnih samopomočnih skupin prek uporabniških novičarskih skupin (*usenet news groups*), takoj za tem pa prek internetnih domačih strani organizacij, ki v taki obliki ponujajo svoje storitve in informacije.

Virtualne oblike samopomočnih skupin in socialne pomoči so nova oblika virtualnega prostora, kjer v diskusijah o področjih socialne pomoči enakovredno sodelujejo različni akterji: posamezniki, prijatelji in družine, člani prostovoljskih organizacij, strokovnjaki, predstavniki privatnega ter predstavniki družbenega sektorja, raziskovalci, študenti in drugi udeleženci.

Myrick in Sabella (1995) sta prikazala uporabo e-pošte pri superviziji kot nadomestek za tradicionalno obliko supervizije iz oči v oči. Opisala sta, da je e-oblika komunikacije v superviziji udeležencem prinesla občutek, da je skupina zmeraj dostopna in da lahko v njej kadar koli sodelujejo. Prav tako člani skupine poročajo, da ima pisana beseda močnejšo veljavo kot izgovorjena. Izgovorjene besede moramo obdržati v spominu in večkrat se zgodi, da diskusija o določeni temi zgubi rdečo nit, medtem ko lahko napisano sporočilo pred pošiljanjem še enkrat pregledamo, preberemo in pošljemo šele, ko smo zadovoljni. Napisana beseda se s časom ne izgubi in jo lahko kadar koli preberemo znova. Uporabnost gradiva v analitične namene je izjemna.

Avtorji na eni strani zagovarjajo tezo, da bodo virtualni odnosi med ljudmi prevzeli vlogo odnosov iz realnega življenja, na drugi strani pa, da nove oblike komuniciranja pomenijo več možnosti navezovanja stikov, večjo svobodo posameznika in dostopnost do vedno večjega števila socialnih in emocionalnih virov in virov znanja.

Potreba po virtualnem povezovanju je v večji meri prisotna pri ljudeh s posebnimi potrebami, ki imajo težave z dostopnostjo socialnih storitev in pridobivanjem informacij. Še posebej so primerne za ljudi s fizičnimi in mentalnimi oviranostmi, za ljudi s potrebo po visoki stopnji socialne pomoči, dislociranih ljudi, ljudi z verbalno komunikacijskimi oviranostmi ali ljudi z oviranostmi, povezanimi s socializacijo (Finn 1999).

Socialni delavci naj bi se zavedali prednosti in slabosti, ki jih ponujajo novi načini komunikacije in vseh možnosti, ki so na razpolago.V bližnji prihodnosti naj bi se v program usposabljanja za socialno delo vključilo tudi področje »virtualno socialno delo«, že uveljavljeni strokovnjaki pa naj bi svoje bogato znanje in izkušnje ponujali tudi v novi obliki, v virtualnem prostoru.

Pri sodelovanju strokovnjakov v diskusijskih skupinah, njihovem prispevku in vplivu na skupino pride do izraza znanje o skupinski dinamiki.

V Sloveniji tudi na področju virtualne skupnostne skrbi zaostajamo za državami z višjo stopnjo organiziranosti socialne države in storitev socialnih služb. Civilna družba se počasi razvija, s pomočjo državnih subvencij, prispevkov gospodarstva, zlasti pa po zaslugi prostovoljcev že deluje nekaj nevladnih organizacij, ki dopolnjujejo slovensko mrežo socialnih storitev. V tem času je na področju virtualne skupnostne skrbi in socialne pomoči opaziti večjo aktivnost na področju socialnega dela z mladimi in dela na področju problematike drog.

SKLEP

Vpliv globalizacije odnosov, novi načini komuniciranja, ki jih ponujajo nove tehnologije z internetom na čelu, vse to močno vpliva na človeka in odnose med ljudmi. Virtualni prostor je realnost, ki se je ne smemo izogibati, z njo se moramo soočiti. Je prostor, kjer že nastaja oblika virtualne skupnosti in ki ponuja vrsto prednosti in novih oblik socialne povezanosti, socialne pomoči. Virtualna dimenzija je dimenzija, ki se ji socialna politika v 21. stoletju ne bo mogla izogniti.

Glavna značilnost interneta iz perspektive socialnega dela je, da je to socialno neodvisni medij, v katerem vsi udeleženci enakopravno sodelujejo v interaktivnih dogajanjih in kjer stigme iz realnega sveta odpadejo. Virtualna skupnost ponuja večjo izbiro možnosti navezovanja stikov, večjo svobodo, dostopnost do vedno večjega števila socialnih in emocionalnih virov in virov znanja. Virtualna socialna pomoč je v prvi vrsti pridobitev za ljudi s posebnimi potrebami, skupino, ki ji pripadamo vsi, ko se v življenju srečamo z navidez nepremostljivo oviro.

Novi termini, ki jih v prihodnosti ne bomo mogli prezreti, so: virtualna skupnost, virtualna skupnostna skrb, virtualna socialna pomoč, virtualno socialno delo in s tem nov profil strokovnega delavca na področju socialnega dela – virtualni socialni delavec.

PRIMERI IZ PRAKSE (INTERNETNI NASLOVI STORITEV, POVEZANIH S SOCIALNIM DELOM)

http://www.drogart.org/
Drogart pokriva področje zmanjševanje škode na področju plesnih in drugih drog.

http://www.ustanova-odsevseslisi.si/
Odsev se sliši; svetovanje o vseh vrstah odvisnosti

http://www.basw.co.uk/
Združenje socialnih delavcev (Velika Britanija)

http://www2.arnes.si/~osljpm2s/
Mladinski dom Jarše – predstavitvena stran in svetovanje prek elektronske pošte.

http://med.over.net/
Forumi, povezani poleg medicinske tudi s socialno problematiko.

LITERATURA

BURROWS, R., NETTLETON, S., PLEACE, N. (2000), *Virtual Community Care? Social Policy and the Emergence of Computer Mediated Social Support: Information Communication & Society*. London: Routledge.

ELSTAD, J. I. (1998), The Psycho-Social Perspective on Social Inequalities in Health, V: M. BARTLEY, D. BLANE, G. DAVEY-SMITH (ur.), *The Sociology of Health Inequality*. Oxford: Blackwells, 731-753.

FERGUSON, T. (1996), *Health On-Line*. Reading, Addison Welsey.

FINN, J. (1999), An exploration of helping processes in an online self-help group focusing on issues of disability. *Health and Social Work*, 24, 3: 220-231.

KRAUT, R., LUNDMARK, V., PATTERSON, M., KIESLER, S., MUKOPADHYAY, T., SCHERLIS, W. (1998), Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and well-being? *American Psychologist*, 53, 9: 1017-1031.

LEVINE, J., BAROUDI, C. (1994), *The internet for dummies*. Foster City, CA: IDG Books Worldwide (druga izdaja).

MYRICK, R., SABELLA, R. (1995), *Cyberspace: New place counselor supervision. Elementary School Guidance eS Counseling*, 30, 35-44.

RHEINGOLD, H. (1993), *The Virtual Community*, Reading, Addison Wesley.

SMITH, M. A. (1999), Invisible crowds in cyberspace. V: SMITH, M. A., KOLLOCK, P. (ur.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge (195"219).

SPENDER, D. (1995), *Nattering on the Net: Women, Power and Cyberspace*. Victoria, Australia: Spinifex Press.

WELLMAN, B., GULIA, M. (1999), Virtual communities as communities: Net surfers don't ride alone. V: SMITH, M. A., KOLLOCK, P. (ur.), *Communities in Cyberspace*. London: Routledge (163-190).

WILKINSON, R. G. (1996), *Unhealthy Societies: The Afflictions of Inequality*. London: Routledge.

- (1998), Kawachi I, Kennedy B. Mortality, the social environment, crime and violence. *Sociology of Health and Illness*, 20, 5: 578-597.