

KORISNOST I ULOGA VIRTUALNOG OKRUŽENJA U POMAŽUĆOJ PRAKSI¹

PETRA VIDOVIĆ, LUCIJA VEJNELKA¹

¹Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, kontakt: vidovipetra@yahoo.com

Primljeno: 20.10.2017
Prihvaćeno: 16.01.2018.

Pregledni rad
UDK 364.62:004.031.4

Sažetak: *Moderne tehnologije transformirale su područje pomažuće prakse na način da uvode nove vrste usluga koje se pružaju korisnicima, no ujedno mogu poslužiti kao dopuna već postojećim uslugama. No uz njihovu primjenu u pomažućoj praksi javljaju se određeni etički izazovi s kojima se stručnjaci svakodnevno suočavaju. Rad obuhvaća pregled aktualnih mogućnosti u radu s korisnicima koje nam je omogućila suvremena tehnologija, no isto tako i izazove korištenja iste za praktičare. Također u radu će biti prikazana rješenja kojima bi se mogla olakšati profesionalna komunikacija s korisnicima u današnjem virtualnom svijetu.*

Cljučne riječi: *moderne tehnologije, pomažuća praksa, virtualno okruženje, usluge, izazovi*

UVOD

Živimo u vremenu kojem svjedočimo intenzivnom razvoju modernih tehnologija koje su postale dio ljudske svakodnevnice te su kroz prisutnu globalizaciju konstantno uključene u život pojedinca (Leburić i sur, 2008.). Osim što nam korištenje tehnologije omogućuje olakšanu komunikaciju, zabavu i edukaciju također je jedan od glavnih čimbenika socijalizacije mladih naraštaja s obzirom da navedene skupine više vremena provedu u društvu raznih oblika novih tehnologija - nego u školskim klupama. Dok su prijašnje generacije tehnologije koristile za slobodno vrijeme ili za obavljanje različitih zadataka današnja "digitalna generacija" tehnologiju upotrebljava kontinuirano, kao način života. Danas se tehnologijom ne koristimo, nego s njom "živimo" (Peruško, 2011; Robotić, 2015.). Ubrzani napredak tehnologije omogućio je da računala koristimo svakodnevno i u svakom trenutku smo spojeni na Internet većinom preko pametnih telefona. Podaci iz 2016. godine ukazuju kako Internetu više ljudi pristupa preko mobilnih telefona i tableta, (51,3%) dok su predviđanja za 2018. godinu čak 75% u korist mobilnih uređaja (Mobile Advertising Forecasts 2016). Dakle na Internet smo spojeni u svakom trenutku, te nemamo potre-

be "ići online" već smo online u svakom trenutku. Tehnologija pomaže kod plaćanja računa internet bankarstvom, komunikacije s poznatim osobama, online-kupovanja ili u edukaciji. U današnje vrijeme svjedoci smo ekspanzije virtualnih zajednica, virtualnih organizacija i timova koji funkcioniraju isključivo online. Nove tehnologije postale su centralni element organiziranja svih aspekata življenja, te je život u suvremenom društvu bez njih nezamisliv (Leburić i sur. 2008).

Mediji danas, posebice elektronički mediji, osim što predstavljaju put do edukativnih, informativnih i zabavnih sadržaja te prenose poruke o životnim vrijednostima i najnovijim trendovima, nose i određenu količinu rizičnih i štetnih sadržaja koju ne smijemo zanemariti (Robotić 2015). Primjerice Čaldarović i Šarinić (2010) navode da se "suvremeni svijet pod utjecajem modernih tehnologija sve više globalizira, no posljedica navedenoga jest da se stanovnik takve sredine sve više lokalizira, odnosno izabrane dijelove globalnog svijeta uvlači u svoje (stambene, životne) prostore te se na taj način udaljava od potencijalne punine života". Nadalje jedna je od posljedica korištenja modernih tehnologija i smanjivanje intimnosti, odnosno u današnjem suvremenom urbaniziranom svijetu sve

¹ Rad je nastao na temelju završnog rada obranjenog na Studijskom centru socijalnog rada, Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

je manje interakcija licem u licem, a sve je više posredovanih interakcija (Čaldarović 1987). Brzina razvoja i širenja modernih tehnologija također ima za posljedicu da i danas postoje područja i značajan dio stanovništva koji su isključeni iz novog znanstveno-tehnološkog sustava (Grbavac, Tepeš i Rotim 2003). Isti autori navode kako je rasprostranjenost korištenja modernih tehnologija selektivno kako u društvenom tako i u funkcionalnom smislu, a različit vremenski redoslijed dostupnosti modernih tehnologija za ljude, zemlje i regije značajan je izvor nejednakosti u suvremenom društvu. Naime prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz 2016. godine u Republici Hrvatskoj 23% stanovništva nije imalo pristup Internetu zbog nepostojanje potrebe za korištenjem Interneta (53%), nedostatnog znanja za služenje Internetom (54%), previsoke cijene usluge te potrebne opreme (53%), zabrinutosti za sigurnost i zaštitu privatnosti (12%) te zbog toga što usluge nisu dostupne na lokaciji (15%) (<https://www.dzs.hr>). Dakle digitalna nejednakost uvelike je uvjetovana digitalnim kompetencijama, ali i prihodima kućanstva te geografskoj dostupnosti. Nadalje moderne tehnologije povlače za sobom mnoge nemoralne i nezakonite radnje kojima se sve više ugrožavaju prava i interesi kako pojedinaca tako i društva u cjelini (Mandarić 2012.). No potrebno je naglasiti kako su moderne tehnologije najmoćniji obrazovni i informacijski alat u povijesti svijeta (Cash i sur, 2012.).

Korištenje modernih tehnologija značajno je i za pomažuću praksu kod direktnog rada s korisnicima različitih usluga. Mishna i suradnici (2012) navode kako su moderne tehnologije dovele do transformativnih promjena kako u područjima psihologije tako i u samoj praksi socijalnog rada i ostalih pomažućih djelatnosti. Naime u posljednje se vrijeme informacijska tehnologija sve više upotrebljava u gotovo svim područjima psihosocijalnog rada (NASW i ASWB 2005). Pomažuću praksu u virtualnom okruženju možemo definirati kao elektronički posredovanu aktivnost koja se koristi kako bi se stručno i etično dostavile različite usluge korisnicima (prema Mishna i sur. 2012). Dok se praktičari u ovom suvremenom dobu "hvataju u koštac" s ubrzanim razvojem modernih tehnologija, potrebno je rješavati etičke, pravne, sustavne i

profesionalne prednosti i izazove koji se neizbježno pojavljuju.

U ovom radu bit će predstavljene mogućnosti modernih tehnologija u pomažućoj praksi te prednosti i nedostaci korištenja u svakodnevnoj profesionalnoj praksi. Također bit će navedeni etički standardi korištenja tehnologije u radu s korisnicima, ali i opisani različiti oblici pomažuće prakse u virtualnom okruženju.

POMAŽUĆA PRAKSA U VIRTUALNOM OKRUŽENJU: NEKAD I DANAS

Uvođenje tehnologije u pomažuću praksu omogućilo je stručnjacima da obavljaju svoj posao izvan granica nadležnosti te da putem virtualnog okruženja svoje usluge ponude puno širem krugu korisnika, omogućavajući im na taj način određenu mobilnost koja je ranije bila teško zamisliva (Reamer 2013). Primjerice na razini individualne prakse, *e-mail* te Internet omogućuju razne oblike pomažuće prakse na globalnoj razini (NASW i ASWB 2005). Prve poznate plaćene *online*-usluge uveo je Dr. David Sommers 1995. godine, koji je uspostavio uslugu na Internetu temeljenu na dugotrajnom pomažućem odnosu koji se odvijao isključivo *online*. Od 1995. do 1998. godine Sommers je u svojoj pomažućoj *online*-praksi radio s osobama diljem svijeta, a koristio je dostupnu tehnologiju poput *e-maila* s enkripcijom, ali i *chat-a* u stvarnom vremenu te videokonferenciju. Prvi projekti medicinske prakse putem modernih tehnologija (eng. *telehealth*) datiraju od 1959. godine kada je Medicinski fakultet Sveučilišta u Nebrasci počeo eksperimentirati sa zatvorenom televizijskom vezom za pružanje psihijatrijskih i drugih zdravstvenih usluga između nekoliko zdravstvenih ustanova (Skinner i Zack 2004).

Važno je naglasiti kako se današnje generacije oslanjaju na moderne tehnologije prilikom traženja određenih informacija, edukativnih materijala, socijalnog povezivanja te još češće radi traženja pomoći i savjeta u vezi s određenim problemima. Upravo uz pomoć modernih tehnologija obogaćeni su načini na koje pojedinci nalaze pomoć i podršku za širok raspon problema (Mishna i sur. 2012). Tehnologija omogućuje pomažućim praktičarima da koriste različite izvore na Internetu kako bi došli

do informacija koje bi mogle povećati vjerojatnost učinkovitih intervencija. Nadalje otvara se mogućnost i osnivanja *online* - grupa podrške za osobe u rizičnim životnim situacijama (NASW i ASWB 2005). Pomažuća praksa u virtualnom okruženju uključuje računala (uključujući i Internet, društvene mreže, *e-mail*, *online-chatove*, tekstualne poruke) te ostale elektroničke medije (pametne telefone, videotehnologiju, fiksne telefone) kojima se koristimo kako bismo pružili određene informacije javnosti, usluge korisnicima, no isto tako i komunicirali s njima, upravljali povjerljivim informacijama i evidencijom slučajeva, pohranjivali i imali pristup korisničkim podacima te dogovarali ostale profesionalne usluge (NASW i ASWB 2005). Današnje usluge uključuju veći spektar mogućnosti prilikom pružanja usluga zahvaljujući modernim tehnologijama te korisnicima omogućuju da sudjeluju u *online*-savjetovanju, telefonskom savjetovanju, video-savjetovanju, cybertehnologiji, različitim intervencijama putem Interneta, grupama na društvenim mrežama, *e-mail* komunikaciji te komunikaciji tekstualnim ili instant-porukama kako bi stupili u kontakt sa stručnjacima kako bi im omogućili uslugu koju korisnici traže (Chester i Glass 2006).

OBLICI POMAŽUĆE PRAKSE U VIRTUALNOM OKRUŽENJU

Danas su prisutne brojne usluge u virtualnom okruženju. Stručnjaci pružaju različite usluge prilagođene korisnicima. U Tablici 1 prikazane su osnovne karakteristike različitih oblika pomažuće prakse u virtualnom okruženju.

Internet danas ima stotine *online* savjetodavnih usluga (Midkiff i Wyatt 2008; Santhiveeran 2009). Osobe koje se bore s depresijom, anksioznošću, ovisnošću, problemima u bračnim ili partnerskim odnosima, poremećajima prehrane, problemima u ponašanju, problemima s mentalnim zdravljem, mogu se koristiti elektronskim tražilicama za pronalaženje stručnjaka koji nude usluge *online*-savjetovanja (Reamer 2013).

Santhiveeran (2009) navodi kako *online*-savjetovanje nudi osobi anonimnost te neposredni odgovor od odgovarajućeg *online*-stručnjaka ili terapeuta. Reamer (2013) navodi kako *online*-intervencije

omogućuju dostupnost nekoliko stručnjaka prilikom *online*-savjetovanja tijekom jednog virtualnog susreta što omogućuje multidisciplinarni pristup problemu koji predstavlja značajnu poteškoću za korisnika. Isti autor navodi kako je *live online chat* primjer onoga što računalni stručnjaci nazivaju sinkroniziranom komunikacijom, što znači da se događa istovremeno u stvarnom vremenu (Reamer 2013) *Online*-savjetovanjem se otvara mogućnost da pojedinci kojima je potrebna adekvatna profesionalna psihosocijalna pomoć budu povezani s pružateljima navedenih usluga u bilo kojem dijelu svijeta, a ne da su ograničeni mogućnostima koje im se pružaju u mjestu u kojem žive (Ragusea i VandeCreek 2003). U Hrvatskoj *e*-savjetovanje provodi Hrabri telefon za poteškoće djece i mladih (<https://hrabritelefon.hr/>).

Sve veći broj pomažućih praktičara nudi uslugu video-savjetovanja, koristeći se *web*-kamerama, integriranim kamerama, monitorima te aplikacijama poput Skypea (Reamer 2013). Kao i kod *online*-savjetovanja tako i kod video-savjetovanja korisnik ne treba putovati, nego može razgovarati sa stručnjakom iz udobnosti svog doma. No postoji razlika između dvije navedene vrste savjetovanja. Naime video-savjetovanje ne predstavlja određene pogodnosti samo za korisnika već i za stručnjaka jer putem takvog načina savjetovanja stručnjak ima izravan uvid u korisnikovu kako verbalnu tako i neverbalnu komunikaciju, za razliku od *online*-savjetovanja gdje to nije slučaj (Kojčić 2015).

Nadalje neki stručnjaci pružaju usluge savjetovanja isključivo preko telefona ili mobilnih uređaja, ponekad i korisnicima koje nisu nikada vidjeli uživo (Reamer 2013). Iako su Internet te video-savjetovanje privukli više pozornosti tijekom pružanja usluga korisnicima, ipak je savjetovanje putem mobilnih uređaja ili preko telefona i tekstualnih ili instant poruka pretežno najpopularnije za dostavu usluga od strane licenciranih psiholoških stručnjaka (Williams 2000). Mermelstein i Holland (1991) navode četiri prednosti telefonskog savjetovanja: jeftinije je za razliku od savjetovanja "licem u lice", omogućuje anonimnost, korisniku daje osjećaj kontrole te je prikladno u određenim situacijama i s određenom populacijom. Reese i suradnici (2002) navode kako su upravo navedene prednosti jedan od glavnih razloga zašto se

Tablica 1. Osnovne karakteristike različitih oblika pomažuće prakse u virtualnom okruženju

OBLICI POMAŽUĆE PRAKSE	OSNOVNE KARAKTERISTIKE
online-savjetovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Pruža se putem različitih mobilnih ili računalnih aplikacija, moguće kao video-savjetovanje ili putem <i>chata</i> i servisa za <i>instant messaging</i>. • Omogućuje anonimnost te neposredni odgovor stručnjaka, za razliku od <i>e-maila</i> kada korisnik čeka odgovor određeni vremenski period koji nije jasno definiran. • Moguće je imati nekoliko stručnjaka prilikom <i>online-savjetovanja</i> tijekom jednog susreta u virtualnom okruženju.
video-savjetovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Pruža se putem web-kamera te aplikacija poput primjerice Skypea. • Stručnjak ima izravan uvid u korisnikovu verbalnu i neverbalnu komunikaciju.
savjetovanje putem telefona ili mobilnih uređaja	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonsko savjetovanje učinkovito za neke specifične probleme primjerice zdravstvene. • Široko rašireno u svijetu, no postoji mali broj istraživanja.
cyberterapija	<ul style="list-style-type: none"> • Pružanje usluge terapijskog savjetovanja za različite poteškoće putem virtualnog okruženja. • Pruža se od strane psihijatar, psihologa, rehabilitatora, psihoterapeuta te socijalnih radnika. • Ne smatra se potpunom zamjenom za savjetovanje "licem u lice".
društvene mreže – alat u radu s korisnicima	<ul style="list-style-type: none"> • Uključuje pomažuće intervencije na društvenim mrežama. • Neformalan kontakt na društvenim mrežama humanizira odnos te čini stručnjake dostupnijim. • Izazov je problem postavljanja granica u komunikaciji s korisnicima preko društvenih mreža.
e-mail usluge	<ul style="list-style-type: none"> • Odnosi se na pomažuće intervencije putem elektronske pošte (e-maila). • Neki stručnjaci koriste ih kako bi se povremeno čuli sa svojim korisnicima, kao produžetak njihovih uredskih usluga. • Nesigurnosti po pitanju povjerljivosti i privatnosti korisnika te kompetentnosti stručnjaka pomagača.
korištenje tekstualnih poruka	<ul style="list-style-type: none"> • Uključuje pomažuće intervencije putem tekstualnih poruka na mobilnim telefonima. • Informativne svrhe – kada korisnik želi otkazati sastanak sa stručnjakom ili ga ugovoriti u neko drugo vrijeme koje mu odgovara ili ga obavijestiti o nekim novostima određene specifične situacije ili problema s kojim se korisnik suočava. • Moguće ih je koristiti i kao alat u radu s određenim skupinama.
virtualna stvarnost	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje tehnika virtualne stvarnosti uz preduvjet postojanja potrebne opreme i programskih rješenja. • Integrira računalne grafike u stvarnom vremenu, zvukove te druge osjetilne ulaze, kako bi se stvorio računalno generirani svijet s kojim se može "komunicirati". • Efikasna u liječenju različitih vrsta fobija (strah od letenja, strah od visina, strah od paukova), liječenju PTSP-a, ADHD-a kod djece, alkoholizma te poremećaja u prehrani. • Uspješna i u procjeni te rehabilitaciji korisnika koji boluju od demencije, shizofrenije te onih koji su imali moždani udar. • Sigurnija te bolja alternativa "in vivo" terapiji jer je korisnik svjestan da se takav oblik tehnologije može isključiti u bilo kojem trenutku.
internetske igre u svrhu terapije	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje virtualnih igara prilikom pomažućih intervencija. • Pogodne za liječenje PTSP-a. • Pogodne za rad s djecom te mladima. • Moguće je nepoznavanje <i>online-igara</i> koje se koriste u terapijske svrhe od strane stručnjaka te strah od potencijalnih negativnih učinaka. • Za sada još prisutan manjak istraživanja koja uključuju <i>online-igre</i> i njihove učinke u radu s korisnicima.

pojedinci koji nikada ne bi zatražili usluge savjetovanja ipak odluče potražiti pomoć. Dakle moderne tehnologije omogućuju dostupnost širem krugu korisnika. S obzirom na malen broj istraživanja koja se bave učinkovitošću telefonskog savjetovanja, Reese i sur. (2002) odlučili su provesti

istraživanje upravo u tu svrhu. Ispitanici koji su sudjelovali u njihovu istraživanju dali su pozitivne povratne informacije o telefonskom savjetovanju. Naime izjavili su da im je telefonsko savjetovanje bilo korisno za globalna i specifična poboljšanja te da su zadovoljni savjetovanjem koje su dobili.

Također su ocijenili status savjetovanja te interpersonalnog utjecaja vrlo sličnim kao kod savjetovanja “licem u lice”. Nadalje pokazalo se kako je telefonsko savjetovanje jako učinkovito za neke specifične primjerice zdravstvene probleme poput ovisnosti o duhanskim proizvodima (Orlean i sur. 1991). U Hrvatskoj također postoji usluga telefonskog savjetovanja. Jedan od pružatelja navedenih usluga je i Psihološki centar TESA (<http://www.tesa.hr/>).

Educirani stručnjaci u virtualnom okruženju mogu pružati usluge cyber-terapije koja se još naziva i Internet-terapija ili e-terapija (Reamer 2013). Pojam cyberterapije odnosi se na pružanje usluge terapijskog savjetovanja za različite poteškoće putem Interneta (Florez 2016). Prema istom autoru usluge e-terapije mogu pružati psihijatri, psiholozi, psihoterapeuti te socijalni radnici i ostali pomažući stručnjaci. Cyberterapija se ne smatra potpunom zamjenom za savjetovanje “lice u lice”, međutim ona pruža neposrednu pomoć gdje usluge savjetovanja nisu dostupne u blizini ili kada posjeti korisniku nisu mogući (Ciccarelli i White 2012).

S druge strane današnje društvene mreže, kao primjerice Facebook ili Twitter iznimno su značajne u životima kako korisnika tako i praktičara. Stoga Barak i Grohol (2011) smatraju kako je povezivanje putem navedenih mreža izvrstan alat u radu s korisnicima. Neformalan kontakt na društvenim mrežama humanizira odnos te čini stručnjake dostupnijima (Reamer 2013). Primjer inovacije u kojem su se društvene mreže koristile u ovom kontekstu jest suradnja Administracije za zlouporabu opijata, Službe mentalnog zdravlja te Nacionalne linije života s Facebookom za prevenciju samoubojstva kako bi se pomoglo ljudima u krizi. Naime Facebook je uveo mogućnost prijave komentara Facebooku ako neka osoba uoči određeni komentar koji inicira na samoubojstvo te će na osnovi toga Facebook uputiti osobu u krizi na *chat* s odgovarajućim terapeutom (Reamer 2013).

Također mnoge Internetske stranice pružaju mogućnosti primanja usluga koje se tiču mentalnog zdravlja na način da korisnici putem *e-maila* traže te primaju usluge od strane odgovarajućih stručnjaka (Reamer 2013). No kako navode Peterson i Beck (2003), pružanje usluga pomoći i podrške putem *e-maila* ima brojne prednosti, no ujedno i nedostatke koji se ne smiju zanemariti. Naime

prednosti uključuju mogućnost dostave usluga korisnicima u geografski udaljenijim područjima, pojačavajući i proširujući odnos između stručnjaka i korisnika te poboljšavajući ishode liječenja (Mattison 2012). Što se tiče samih rizika ovakvog oblika pružanja usluga oni uključuju nesigurnosti po pitanju povjerljivosti i privatnosti korisnika, a nerijetko i nedostatak kompetencija za isporuku intervencija putem *e-maila* (Mattison 2012). Dok se neki stručnjaci odlučuju za pružanje usluga isključivo putem *e-maila*, drugima *e-mail* služi kako bi se povremeno čuli sa svojim korisnicima, tj. kao nastavak njihovih “uredskih” usluga (Reamer 2013).

Neki se praktičari odlučuju za mogućnost dopisivanja s korisnicima putem tekstualnih poruka, primjerice u informativne svrhe – kada korisnik želi otkazati sastanak sa stručnjakom ili ga ugovoriti u neko drugo vrijeme koje mu odgovara ili ga obavijestiti o nekim novostima određene specifične situacije ili problema s kojim se korisnik suočava (Barak i Grohol 2011). Whittaker i sur. (2012) proveli su istraživanje u kojem su htjeli saznati koji je učinak tekstualnih poruka, koje su sadržavale neke od metoda kognitivno-bihevioralnih tehnika, na osjećaj depresivnosti kod mladih. U navedenom istraživanju ispitanicima su bile slane dvije tekstualne poruke dnevno kroz devet tjedana koje su uključivale poruke ohrabrenja, podrške te adrese Internetskih stranica koje bi ispitanik mogao posjetiti kako bi mu se trenutačna situacija ublažila. Rezultati istraživanja pokazali su da je navedeni način doveo do toga da je kod ispitanika došlo do značajnog smanjenja negativnih misli te općenito poboljšanja raspoloženja.

Virtualna stvarnost (*eng. virtual reality*) kontinuirano se širi u područja pomažuće prakse na način da je dostupna stručnjacima te korisnicima kao jedna od komponenti terapije “licem u lice” (Riva i sur. 2007). Virtualna stvarnost integrira računalne grafike u stvarnom vremenu, zvukove te druge osjetilne unose kako bi se stvorio računalno generirani svijet s kojim se može “komunicirati” (Gregg i Tarrier 2007). Pokazala se efikasnom u liječenju različitih vrsta fobija (strah od letenja, strah od visina, strah od paukova), liječenju PTSP-a, ADHD-a kod djece, alkoholizma te poremećaja u prehrani (Riva i sur. 2007). Nadalje pokazala se uspješnom

i u procjeni te rehabilitaciji korisnika koji boluju od demencije, shizofrenije te onih koji su imali moždani udar (Gregg i Tarrrier 2007). Učinkovitost virtualne stvarnosti u liječenju poremećaja raspoloženja također je neupitna (Barak i Grohol 2011). Korištenje virtualne stvarnosti u svrhe pomažuće prakse, primjerice kod liječenja određenih fobija, odvija se na način da se ista koristi u strogo kontroliranom ambijentu (najčešće stručnjakov ured) te je povjerljivost očuvana budući da korisnik nije izložen stvarnoj situaciji za izazivanje reakcije na određeni strah (Gregg i Tarrrier 2007). Kako navode isti autori, izlaganje virtualnoj stvarnosti nerijetko se percipira kao sigurnija te bolja alternativa “in vivo” terapiji, jer je korisnik svjestan da se takav oblik tehnologije može isključiti u bilo kojem trenutku. Usprkos ogromnom potencijalu koji navedena tehnologija kontinuirano pokazuje u radu s korisnicima, ne može se sa stopostotnom sigurnošću reći da je bolja od standardiziranih oblika pružanja pomoći. Naime zbog manjka istraživanja koja su temeljena na virtualnoj stvarnosti i njezinoj efikasnosti u područjima pomažuće prakse, njezino korištenje i rezultati moraju se uzeti “s rezervom” (Barak i Grohol 2011). Nadalje kako navode Gregg i Tarrrier (2007), usporedbe virtualne stvarnosti te standardiziranih metoda pružanja pomoći nisu provedene te je potrebno provesti daljnja istraživanja na ovom području.

Nadalje pozitivan učinak pokazuju i Internetske igre u svrhu terapijskog liječenja (Barak i Grohol 2011). Istraživanje koje su proveli Holmes i sur. (2009) pokazalo je kako igranje video-igara može biti učinkovito u radu s korisnicima kojima je dijagnosticiran PTSP. Nadalje Han i sur. (2010) u svojem su istraživanju došli do rezultata koji pokazuju kako igranje *online*-igara također ima pozitivan učinak na korisnike koji boluju od shizofrenije. Naime podaci pokazuju povećano oslobađanje dopamina u frontalnom korteksu (Han i sur. 2010). Hobbs i Yan (2008) navode značajne kognitivne i bihevioralne promjene kod djece koja pokazuju nasilna obilježja u ophođenju s drugima nakon korištenja edukativnih *online*-igara kroz šest tjedana. Naime prednosti su korištenja *online*-igara u terapijske svrhe u prvom redu primjena atraktivnih i zanimljivih aktivnosti za korisnike te stvaranje uvjeta i situacija koje su relevantne za liječenje

određene korisnikove poteškoće (Kato 2010). Kako navodi isti autor, *online*-igre posebno su pogodne za rad s djecom te mladima. Zabavna priroda igara, koja zadovoljava određene ljudske potrebe, kada se koristi u terapeutske svrhe, dodaje posebnu dimenziju takvim aplikacijama što može poboljšati terapeutska te praktična postignuća (Barak i Grohol 2011). No postoje određene prepreke ovakvom načinu pružanja pomoći korisnicima. Primjerice nepoznavanje *online*-igara koje se koriste u terapeutske svrhe od strane stručnjaka, strah od potencijalnih negativnih učinaka te manjak istraživanja koja uključuju *online*-igre i njihove učinke u radu s korisnicima, neke su od zapreka (Ceranoglu 2010).

ETIČKI STANDARDI KORIŠTENJA MODERNIH TEHNOLOGIJA U VIRTUALNOM OKRUŽENJU

Neupitno je da je moderna tehnologija obogatila samu prirodu pomažuće prakse jer su se povećale mogućnosti pružanja usluga te su se smanjile određene prepreke (Lopez 2014). Moderne tehnologije nesumnjivo olakšavaju rad stručnjaka i pristup samim korisnicima. Koristeći se modernom tehnologijom, stručnjaci imaju priliku dostaviti usluge korisnicima neovisno o tome gdje se oni nalaze (Lopez 2014). No uporaba modernih tehnologija i virtualnog okruženja u radu s korisnicima iziskuje određene etičke zahtjeve (Reamer 2013). Naime poteškoće do kojih se dolazi uporabom modernih tehnologija u pomažućoj praksi jesu sljedeće: nove tehnologije posjeduju određenu moć, no ujedno su i fragilne, ključne se informacije mogu izgubiti ili presresti, nisu sve Internetske stranice koje sadrže određena znanja i spoznaje pouzdane, povjerljivost prilikom korištenja modernih tehnologija može brzo nestati, korisnici kao i stručnjaci mogu imati krive predodžbe o tome što se zapravo može pružiti putem modernih tehnologija i sl. (NASW i ASWB 2005). Stoga pomažući praktičari trebaju svakodnevno usavršavati svoje vještine korištenja modernih tehnologija te prilagoditi tradicionalne protokole prakse zbog kompetentnog i etičnog djelovanja u radu s korisnicima. Postoje različiti etički standardi za pružanje usluga u virtualnom okruženju (NASW i ASWB 2005).

Prilikom pružanja usluga putem modernih tehnologija ključna je kompetencija stručnjaka koji

određenu uslugu dostavlja korisniku. Stručnjaci bi trebali pružiti navedene usluge putem tehnologija u slučaju da posjeduju znanja i vještine te su prošli odgovarajuće usavršavanje, trening ili edukaciju u pružanju intervencija ili tehnika putem modernih tehnologija (NASW i ASWB 2005).

Nadalje, u radu s korisnicima, stručnjaci su dužni **korisniku osigurati privatnost i povjerljivost**. Reamer (2013) smatra kako treba biti još više na oprezu prilikom osiguravanja navedenog standarda putem modernih tehnologija. Naime stručnjaci ne bi trebali pretpostaviti da su Internetske stranice ili aplikacije, putem kojih namjeravaju pružiti uslugu korisnicima, zaštićene nego je etička dužnost na samim stručnjacima da se informiraju i omoguće sigurnost na alatima pomoću kojih pružaju *online*-usluge.

Nadalje stručnjaci bi trebali posebnu pozornost prikloniti **dokumentiranju usluga pruženih putem modernih tehnologija** te bi se praktične djelatnosti trebale držati u sigurnosnim datotekama sa zaštitom za elektroničke zapise (NASW i ASWB 2005). U osiguravanju privatnosti i povjerljivosti korisnika u virtualnom okruženju, veliku ulogu ima tehnologija šifriranja koja služi za sprečavanje neovlaštenih "ulazaka" u bazu podataka o samom korisniku (Reamer 2013). Navedena tehnologija osigurava veću zaštitu, za razliku od tradicionalnih papirnatih dokumenata na kojima su razne informacije o korisniku (Hu i sur. 2010).

Stručnjaci su dužni **korisnicima osigurati informacije o samoj prirodi novih tehnologija** i upoznati ih s njihovim prednostima i manama (Reamer 2013). Nakon što korisnik bude upoznat s metodom pružanja usluga putem tehnologija i nakon što da svoj pristanak, *online*-intervencija može započeti. Za legitiman, informirani pristanak korisnika potrebno je nekoliko pretpostavki pa tako stručnjaci moraju osigurati da korisnikov pristanak na usluge koje se pružaju putem modernih tehnologija nije dobiven uslijed prisile ili pritiska te korisnik mora biti sposoban shvatiti značenje davanja pristanka. Poteškoće su moguće kada stručnjak komunicira s korisnikom isključivo elektronskim putem te nema uvid u njegovu dob ili eventualne okolnosti koje onemogućuju davanje legitimnog pristanka (Reamer 2013). Jedna je od dodatnih poteškoća kada stručnjaci korisnicima daju opće

formulirane obrasce pristanka koji mogu povrijediti korisnikovo pravo na informiranost ili se mogu smatrati nevaljanima ukoliko ih se osporava na sudu (Recupero i Rainey 2005). Stoga *online*-obrasci za pristanak te sami postupci moraju biti valjani (Reamer 2013).

Nadalje ukoliko dođe do poteškoća prilikom pristupa određenoj tehnologiji, putem koje se pružaju usluge korisnicima, stručnjaci moraju znati riješiti taj problem te **osigurati određenu tehničku podršku** i na taj način osigurati svojim korisnicima pristup određenoj usluzi (NASW i ASWB 2005). Naime prilikom pružanja *online*-usluga korisniku može doći do prekida ili ometanja. Do navedene poteškoće može doći od strane korisnika ili stručnjaka. No na stručnjaku je da određenu poteškoću riješi i omogući neometano pružanje *online*-usluge (Reamer 2013).

Jedan od etičkih standarda korištenja modernih tehnologija u pomažućoj praksi jesu i **kulturne kompetencije stručnjaka te rad s ranjivim skupinama**. Naime stručnjaci moraju osigurati *online*-metode, tehnike i vještine koje su usklađene s kulturnim, ali i marginaliziranim iskustvima korisnika u njihovim zajednicama. Kako moderne tehnologije "brišu" udaljenosti, moguće je da u pomažućoj praksi u virtualnom okruženju komuniciramo s korisnicima diljem svijeta. Kulturno kompetentni stručnjaci moraju biti svjesni prednosti i ograničenja modernih tehnologija, postupaka te praktičnih modela kako bi bili u mogućnosti pružiti usluge koje su primjenjive i relevantne za potrebe kulturno i zemljopisno raznovrsnih korisnika te pripadnika ranjivih skupina (NASW i ASWB 2005).

Osim same kompetencije stručnjaka za rad s modernim tehnologijama također je bitno njegovo **konstantno usavršavanje te edukacija**. Svjesni smo brzine širenja modernih tehnologija u svim aspektima ljudskog života, pa je od velike važnosti da su stručnjaci pomažućih profesija ukorak s modernim tehnologijama. Trebali bi stalno svoje znanje i sposobnosti nadograđivati kroz različite treninge i konzultacije kako bi adekvatno pružali usluge *online* (NASW i ASWB 2005). Prema istom izvoru **trebali bi biti upoznati s nacionalnim zakonskim određenjima** u području telekomunikacijskih tehnologija.

Moderne bi tehnologije u pomažućim praksama, osim direktnog pružanja usluga korisnicima, trebale služiti i za **socijalne akcije u zajednicama** kako bi se povećala dobrobit istih (NASW i ASWB 2005). Prema istom izvoru tehnologije poput *e-maila*, sadržajno bogatih Internetskih stranica, mogu pomoći pomažućoj praksi unutar stvarnih i virtualnih zajednica.

Postavljanje profesionalnih granica u virtualnom okruženju

Stručnjaci su u radu s korisnicima oduvijek imali izazove kako postaviti granice u odnosima te kako ostati isključivo na profesionalnoj razini. Pojava modernih tehnologija dodatno je zakomplcirala navedeno. Primjerice ako se stručnjaci odluče pružati usluge putem Internetske platforme kao što je Facebook, mogu se naći u situaciji u kojoj im sadašnji i/ili bivši korisnik pošalju zahtjev za prijateljstvo (Reamer 2013). Kako navodi isti autor, stručnjak će se naći u situaciji u kojoj će korisnik saznati mnoge informacije o njemu, koje on primjerice nije htio iznositi jer je smatrao da to nije relevantno u okviru pružanja usluge (vjerska stajališta i opredjeljenja, političke orijentacije) te navedeno može dovesti do transfera/kontratransfera u odnosu između stručnjaka i korisnika. Stručnjaci bi trebali poduzeti korake kojima će spriječiti korisnikov pristup određenoj društvenoj platformi ili razini osobnih informacija koje dijele na društvenoj platformi kojom se koriste, upravo kako ne bi došlo do navedene poteškoće (NASW i ASWB 2005). Prema istom izvoru preporuča se da stručnjaci koriste odvojene društvene mreže – jednu isključivo u profesionalne svrhe te onu koje koriste privatno. No u ovom slučaju dolazi do još jedne poteškoće. Reamer (2013) navodi kako stručnjaci koji odbiju korisnikov “zahtjev za prijateljstvo” na jednoj od društvenih platformi kojima se koriste privatno mogu kod korisnika izazvati osjećaj odbacivanja. Neke od potencijalnih zamki koje bi mogle dovesti do etički neprofesionalnog ponašanja uključuju i pogrešno predstavljanje vlastite akreditacije i stručnosti preko Interneta, upuštanje u neprikladne višestruke veze s korisnicima elektroničkim putem (primjerice preko Facebooka ili *e-maila*), proširenje usluga izvan okvira onoga što je zajamčeno

kako bi se povećao prihod te naplaćivanje *online*-usluga koje nisu pružene (Reamer 2012).

Uporaba modernih tehnologija nesumnjivo je pripomogla u radu s korisnicima. Brišu se geografske granice, korisnici koji nikada nisu planirali tražiti stručnu pomoć možda zbog srama ili nekog drugog razloga, sada imaju manje “kočnica” jer su nove tehnologije donijele sa sobom anonimnost i sl. U skladu s razvojem modernih tehnologija pomažuću stručnjaci trebali bi konstantno razvijati i usavršavati etičke okvire, standarde te smjernice koje im pomažu u radu s korisnicima. No kako bi se adekvatno i profesionalno pružila pomoć korisniku, od neupitne je važnosti poštovanje tih istih etičkih standarda. Oni čine osnovu djelovanja stručnjaka pomažuću praksu. Banks (2001) naglašava kako su se pomažuću praksu odmaknule od relativno jednostavnog razumijevanja etičkih problema prema sveobuhvatnijem te sofisticiranijem shvaćanju širokog spektra suptilnih i složenih etičkih izazova.

NALAZI ISTRAŽIVANJA POMAŽUĆE PRAKSE U VIRTUALNOM OKRUŽENJU

Ubrzan razvoj modernih tehnologija te njihovo korištenje u profesionalnim djelovanjima pomažućih stručnjaka zahtjeva sustavan pristup istraživanjima ovog područja. Iako pojedini istraživači i stručnjaci ulažu znatne napore kojima pridonose boljem razumijevanju ovog područja, istraživanja većinom dolaze s područja Sjedinjenih Američkih Država i Kanade gdje je pomažuća praksa putem modernih tehnologija dostupna već dugi niz godina, a za rad stručnjaka u virtualnom okruženju razvijene su detaljne smjernice i standardi za djelotvorne intervencije predstavljene u prethodnom poglavlju (Mishna 2012; Reamer 2013; NASW i ASWB 2017). Dok Barak i Grohol (2011) navode da pružanje pomažućih usluga u virtualnom okruženju postaje predmet kontinuiranih empirijskih istraživanja u međunarodnom kontekstu, u domaćim okvirima gotovo da i ne postoje sustavna istraživanja o upotrebi modernih tehnologija stručnjaka pomagača i učinkovitosti u praksi s korisnicima.

Istraživanja u području pomažuću praksu putem modernih tehnologija dijelimo na one koja uključuju stručnjake i na ona koja uključuju korisnike kao relevantne izvore informacija o pomažućim inter-

vencijama. Stručnjaci većinom navode prednosti usluga u virtualnom okruženju, ali i konkretne, vrlo specifične izazove pomažućih intervencija u virtualnom okruženju. Finn i Barak (2010) proveli su istraživanje s 93 stručnjaka koji su odgovarali na pitanja vezana uz proces, percipirane ishode te etičke standarde u pružanju usluge korisnicima putem modernih tehnologija. Rezultati su pokazali kako su sami stručnjaci zadovoljni ovakvim oblikom pružanja usluga te smatraju da je učinkovit. Prema istim autorima stručnjaci su također izjavili kako nemaju adekvatan trening ni superviziju te su sami rezultati ukazali na nedostatak konsenzusa oko etičkih standarda te zakonskih regulativa u području korištenja modernih tehnologija. Stoga autori upozoravaju na potrebu edukacija i dodatnog usavršavanja za pružanje *online*-usluga te međunarodnu suradnju prilikom formuliranja etičkih standarda kako bi se ovakav oblik pomoći korisnicima usavršio te postao učinkovitiji (Finn i Barak 2010).

U domaćim okvirima prisutni su tek početni istraživački naponi u području korištenja modernih tehnologija u pomažućoj praksi iz perspektive stručnjaka dok istraživanja s korisnicima usluga još uvijek nisu dostupna. Rezultati kvalitativnog istraživanja provedenog s mladim stručnjacima, socijalnim radnicima pokazuju kako se moderne tehnologije u pomažućoj praksi koriste ovisno o dostupnosti i mogućnostima određene ustanove. Kao izazove navode slabu opremljenost ustanova i spremnost sustava za sustavne edukacije i povećanje kompetencija stručnjaka te specifične izazove primjerice kod kombiniranja tradicionalnog rada licem u lice i pomažuće prakse putem modernih tehnologija. Stručnjaci naglašavaju da iako postoji mogućnost korištenja modernih tehnologija kroz širenje usluga te unapređenje prakse za korisnike i stručnjake, za to je potrebna visoka informatizacija sustava socijalne skrbi te sustavna edukacija stručnjaka u području korištenja modernih tehnologija (Gembeck i Vejmelka 2017).

Korisnici također navode brojne prednosti pomažućih intervencija u virtualnom okruženju, a posebice ističu prikladnost određenim skupinama ili poteškoćama. Pomažuće intervencije prikladne su za rad s mladima što potvrđuju rezultati sustavne pregledne analize dostupnih istraživanja Kauera i suradnika (2014) koji pokazuju da se mladi ljudi

nerijetko koriste ovakvim oblikom usluga, preporučili bi ih prijateljima te ih planiraju opet koristiti ako bude potrebno. Korisnici navode kako su zadovoljni pruženim uslugama te smatraju da ih je izrazito lako koristiti, a prema njihovu mišljenju, *online*-usluge manje su stigmatizirajuće za razliku od usluga "licem u lice". Korisnici navode kako je razlog tome sama anonimnost *online*-usluga. Nadalje navedeno je istraživanje pokazalo da postoje ispitanici koji imaju određenu averziju prema pružanju usluga putem modernih tehnologija i to zbog nepovjerenja prema takvom načinu pružanja usluga te osjećaja veće sigurnosti kod usluga "licem u lice" (Kauer i sur. 2014). Dostupnost pomagača u virtualnom okruženju te činjenica da uslugama mogu pristupiti iz udobnosti vlastitog doma prednosti su ovog oblika pomažuće prakse koje prepoznaju sami korisnici kao i stručnjaci.

Brojna istraživanja upućuju i na to kako korištenje modernih tehnologija može biti korisno kod intervencija usmjerenih na probleme mentalnog zdravlja pa tako pronalazimo doprinos pomažuće prakse u virtualnom okruženju u liječenju nekih oblika psiholoških poremećaja – primjerice opsesivno-kompulzivnog poremećaja i PTSP-a na što nam ukazuju brojna istraživanja (Abramowitz 1997; Baer i sur. 1995; Carlbring i sur. 2003; Himle i sur. 2006; Lange i sur. 2003).

Zanimljivo istraživanje proveli su Haas i suradnici (2008) koji su radili sa skupinom mladih u riziku od depresivnih i suicidalnih misli. Njihova je ideja bila da putem modernih tehnologija ohrabre mlade u rizičnoj skupini za traženje stručne pomoći. Naime autori su studente s dva američka fakulteta zamolili da riješe upitnik prepoznavanja ranih simptoma depresije te rizičnih faktora kod samoubojstva. Nakon navedene procjene studentima iz rizične skupine omogućili su individualni rad u *online*-okruženju te stručnjaka koji im je putem modernih tehnologija pomagao tri puta na tjedan. Studenti su bili motiviraniji za traženje stručne pomoći u virtualnom okruženju (Haas i sur. 2008).

Iz navedenog je jasno kako moderne tehnologije mogu unaprijediti usluge koje se korisnicima pružaju u virtualnom okruženju. Naime isplativije su, prikladnije te imaju potencijal doći do brojnih korisnika, za razliku od usluga koje se pružaju "licem u lice" (Barak i Grohol 2011). Uz adekvatan

trening stručnjaka (Murphy i sur. 2008), usvojenne etičke standarde (Kraus 2010) te *online*-upute za stručnjake (Finn i Bruce 2008), stručnjaci su mišljenja da će se ovakav način pružanja usluga širiti u privatnoj praksi, kao i na radnim mjestima te školama (Barak i Grohol 2011). S obzirom na rasprostranjenost korištenja virtualnog okruženja u svakodnevnom životu i raznim aktivnostima sigurno je da moderne tehnologije nije moguće izbjeći ni prilikom profesionalne pomažuće prakse s korisnicima usluga.

IZAZOVI KORIŠTENJA MODERNIH TEHNOLOGIJA U POMAŽUĆOJ PRAKSI

U suvremenim uvjetima rada nove informacijske te komunikacijske tehnologije postale su svakodnevnica na radnom mjestu (Bodiroga-Vukobar i Martinović 2009). Kako navode iste autorice, digitalna je revolucija stvorila i novu generaciju zaposlenika. Temeljne osobine koje karakteriziraju novu skupinu radnika na tržištu rada su: natprosječne vještine pretraživanja i korištenja informacija, simultano obavljanje više zadataka te diskontinuirano i nelinearno učenje (Bodiroga-Vukobar i Martinović 2009). No uporaba modernih tehnologija otvara čitav niz kompleksnih pravnih pitanja koja se postavljaju pred pravnu znanost i struku. Naime neka od bitnijih pitanja odnose se na zaštitu osobnih podataka korisnika. Također se postavlja pitanje u vezi s upotrebom Interneta u privatne svrhe na radnom mjestu te u vezi s pravnim posljedicama navedene upotrebe.

Najvažniji pravni instrument u području zaštite osobnih podataka na razini Europske Unije jest Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti fizičkih osoba s obzirom na postupanje s osobnim podacima te o slobodnom prometu tih podataka, čiji je cilj zaštita temeljnih prava i sloboda fizičkih osoba, osobito prava na privatnost pri obradi osobnih podataka (Bodiroga-Vukobar i Martinović 2009).

Nadalje preduvjet korištenja modernih tehnologija u pomažućim praksama dobra je informatička struktura. No u Republici Hrvatskoj to nije slučaj. Naime kako navode Puljiz i sur. (2001) osnovne slabosti sustava socijalne skrbi jesu: nedovoljna transparentnost te nedovoljna informacijska, znan-

stvena i stručna osnova sustava. Kako bi se moderne tehnologije mogle koristiti kao alat u radu s korisnicima, prioritet je provesti informatizaciju sustava te uvesti registar korisnika (Puljiz i sur. 2001). Puljiz i suradnici dali su 2001. godine prijedlog kako provesti informatizaciju sustava koji podrazumijeva sustavno praćenje podataka o korisnicima, mjerama i učincima sustava socijalne pomoći te socijalne skrbi. Prema istim autorima trebao bi se uspostaviti pregledan registar korisnika na lokalnoj, područnoj, regionalnoj i središnjoj razini, neku vrstu promjenjivog atlasa socijalne pomoći te socijalne skrbi, u koji bi se stalno unosile ostvarene promjene i koji bi u svakom trenutku na internetskim stranicama omogućavao kvalitetan uvid u situaciju. Godine 2014. izrađena je aplikacija koja je donekle ispunila očekivanja Puljiza i suradnika. Naime za tadašnje Ministarstvo socijalne politike i mladih, Carnet je izradio aplikaciju naziva SocSkrb kojom je omogućeno stvaranje jedinstvene baze podataka svih korisnika te preko OIB-a razmjena podataka s drugim institucijama (Poreznom upravom, Finom, MUP-om i ostalima) kako bi se smanjilo administriranje i spriječilo protupravno korištenje prava na socijalnu pomoć (<https://www.czss-novi-marof.hr/2012/11/28/informatizacija-sustava-socijalne-skrbi/>). Osim navedenog aplikacijom je obuhvaćen i registar posvojitelja što je trebalo olakšati postupak posvojenja djece (<https://www.czss-novi-marof.hr/2012/11/28/informatizacija-sustava-socijalne-skrbi/>). No u aplikaciju SocSkrb podatke ne unose sve ustanove socijalne skrbi (primjerice one iz sustava institucionalne skrbi za djecu). Iako je aplikacija uvedena te se na taj način donekle modernizirao sustav socijalne skrbi, zanemaruje se jedna bitna stavka, a to je modernizacija sustava obrazovanja stručnjaka u praksi.

Kao što vidimo, sustav socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj donekle se nadograđuje kod korištenja modernih tehnologija u radu s korisnicima, no u ovom trenutku poteškoća je više od stvarnih koristi. Baze podataka teško su dostupne i pretražive, sustavi nisu umreženi i ne prate se svi podaci koji su važni za praćenje dobrobiti korisnika. Edukacije o korištenju aplikacija rijetko su dostupne stručnjacima. Na području edukacije stručnjaka o korištenju modernih tehnologija djeluju organizacije civilnog društva, a neke od njih

poput Centra za sigurniji Internet nude provjerene sadržaje o koristima i rizicima *online*-okruženja (www.csi.hr). No stručnjacima je potrebna sustavna edukacija kao i visoka informatizacija sustava. Na koji će im način to biti omogućeno pitanje je na koje će u nadolazećim godinama Hrvatska zasigurno morati pronaći odgovor.

ZAKLJUČAK

Moderne su tehnologije nesumnjivo postale sastavni dio života pojedinca. Osim što se koriste u svakodnevnoj komunikaciji, moderne tehnologije se koriste i u pomažućoj praksi. Korištenje tehnologije može unaprijediti pomažuću praksu stručnjaka, bilo da se koristi kao dodatak ostalim uslugama bilo kao samostalne intervencije, a virtualno okruženje može biti izuzetno korisno i kod planiranja preventivnih aktivnosti. Kako korištenje Interneta raste u svim dobnim skupinama, intervencije u virtualnom okruženju prikladne su za različite skupine korisnika. Pomažuća praksa u virtualnom okruženju korisnicima omogućuje višestruku korist: omogućilo se smanjenje troškova, povećala se dostupnost socijalnih usluga te prikladnost određenim dobnim skupinama (primjerice djeci i mladima putem "virtualne stvarnosti" ili pružanjem usluga putem društvenih platformi). Iako je pozitivni učinak suvremenih tehnologija neosporan, upitno je pravno reguliranje i nadzor nad pružanjem i korištenjem navedenih usluga. Pojavljuju se i određeni etički izazovi s kojima se stručnjaci suočavaju, primjerice kako osigurati privatnost i povjerljivost samog korisnika, odvajanje društvenih mreža koje se koriste isključivo u profesionalne svrhe te one koje se koriste privatno

i ostali izazovi korištenja modernih tehnologija u radu s korisnicima.

Uvođenje pomažuće prakse u virtualnom okruženju u radu s korisnicima izazovan je proces koji zahtjeva pretpostavke informatičke opremljenosti sustava, stručnjaka koji posjeduju specifične digitalne kompetencije te obavezno mjerenje učinaka intervencija nužnih za uvođenje novih modela rada. Iako su istraživanja pomažuće prakse u virtualnom okruženju dostupna u međunarodnom kontekstu kod nas je takva istraživanja tek potrebno provoditi. Istraživanja na području korištenja modernih tehnologija treba pažljivo planirati te ih sustavno provoditi s korisnicima i stručnjacima s ciljem uvođenja kvalitetnih i djelotvornih usluga za korisnike u virtualnom okruženju.

Iako se u Hrvatskoj teži informatizaciji sustava socijalne skrbi opremljenost sustava za provođenje intervencija u virtualnom okruženju još uvijek nije dostatna za inovativne socijalne usluge putem modernih tehnologija. Nadalje stručnjacima se rijetko omogućuje educiranje i upoznavanje s modernim tehnologijama i njihovom mogućnošću korištenja u profesionalnoj praksi. Važno je procijeniti potrebe stručnjaka te razvijati edukativne programe stručnog osposobljavanja na području korištenja modernih tehnologija u radu s korisnicima. Iako su izazovi korištenja modernih tehnologija i virtualnog okruženja u pomažućoj praksi brojni, što zahtjeva dodatne smjernice za kompleksne intervencije pomažuće prakse u virtualnom okruženju, brojne prednosti ovog oblika pomažuće prakse kako za stručnjake tako i za korisnike nalažu kako je ovo područje važno razvijati u smjeru samostalnih intervencija te kao dodatak postojećim pomažućim uslugama.

LITERATURA

- Abramowitz, J. S. (1997): Effectiveness of psychological and pharmacological treatments for obsessive-compulsive disorder: a quantitative review. *Journal of consulting and clinical psychology*, 65, 1, 44–52.
- Association of Social Work Boards (2015): Model regulatory standards for technology and social work practice. Posjećeno 12. 10. 2017 na mrežnoj stranici: <https://www.aswb.org/wpcontent/uploads/2015/03/ASWB-Model-Regulatory-Standards-for-Technology-and-Social-Work-Practice.pdf>
- Baer, L., Cukor, P., Jenike, M. A., Leahy, L., O’laughlen, J., i Coyle, J. T. (1995): Pilot studies of telemedicine for patients with obsessive-compulsive disorder. *American Journal of Psychiatry*, 152, 9, 1383–1385.
- Banks, S. (2001): *Ethics and values in social work*. Hampshire, UK: Palgrave.
- Barak, A., i Grohol, J. M. (2011): Current and future trends Internet-supported mental health interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29, 3, 155–196.
- Bodiroga-Vukobar, N., i Martinović, A. (2009): Izazovi novih tehnologija na radnom mjestu (posebnosti pravnih rješenja). *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, 30, 1, 6–89.
- Carlbring, P., Ekselius, L., i Andersson, G. (2003): Treatment of panic disorder via the Internet: a randomized trial of CBT vs. applied relaxation. *Journal of behaviour therapy and experimental psychiatry*, 34, 2, 129–140.
- Cash, H., D Rae, C., H Steel, A., i Winkler, A. (2012): Internet addiction: A brief summary of research and practice. *Current psychiatry reviews*, 8, 4, 292–298.
- Centar za sigurniji internet (2017): posjećeno: 5. 10. 2017. na mrežnoj stranici: www.csi.hr
- Centar za socijalnu skrb Novi Marof. posjećeno: 5. 8. 2017. na mrežnoj stranici: <https://www.czss-novi-marof.hr/2012/11/28/informatizacija-sustava-socijalne-skrbi/>
- Ceranoglu, T. A. (2010): Video games in psychotherapy. *Review of General Psychology*, 14, 2, 141.
- Chester, A., i Glass, C. A. (2006): Online counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance i Counselling*, 34, 2, 145–160.
- Ciccharelli, S. K., i White, J. N. (2012): *Psychology: an exploration*. New Jersey: Prentice Hall, 201.
- Čaldarović, O. (1987): *Suvremeno društvo i urbanizacija*. Školska knjiga.
- Čaldarović, O., i Šarinić, J. (2010): Utjecaj suvremene komunikacijske tehnologije na suvremenu urbanu sredinu – prostor, mjesta i vrijeme. *Informatologia*, 43, 1.
- Državni zavod za statistiku (2016): Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u poduzećima u 2016, Prvi rezultati. Priopćenje, LIII (2.3.2.) posjećeno 22. 8. 2017. na mrežnoj stranici Državnog zavoda za statistiku: <http://www.dzs.hr>
- Finn, J., i Bruce, S. (2008): The Live Person model for delivery of e-therapy services: A case study. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 2–4, 282–309.
- Finn, J., i Barak, A. (2010): A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 10, 4, 268–277.
- Florez, J. (2016): Need Help? There’s Now Psychotherapy in Cyberspace, posjećeno 25. 10. 2017. na mrežnoj stranici <http://www.mentaldaily.com/article/2016/10/there-is-now-online-psychotherapy-ccbdt/>
- Gembec, M. i Vejmelka, L. (2017): *Mogućnosti i izazovi korištenja modernih tehnologija u praksi socijalnog rada*. Izlaganje. Šibenik: 8. konferencija Socijalnih radnika
- Grbavac, V., Tepeš, B., i Rotim, F. (2003): Informacijska tehnološka revolucija na početku 21. stoljeća. *Društvena istraživanja*, 12, 5 (67), 847–870.
- Gregg, L., i Tarrier, N. (2007): Virtual reality in mental health. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 42, 5, 343–354.

- Haas, A., Koestner, B., Rosenberg, J., Moore, D., Garlow, S. J., Sedway, J. i Nemeroff, C. B. (2008): An interactive web-based method of outreach to college students at risk for suicide. *Journal of American College Health*, 57, 1, 15–22.
- Han, D. H., Kim, Y. S., Lee, Y. S., Min, K. J., i Renshaw, P. F. (2010): Changes in cue-induced, prefrontal cortex activity with video-game play. *Cyberpsychology, Behaviour, and Social Networking*, 13, 6, 655–661.
- Himle, J. A., Fischer, D. J., Muroff, J. R., Van Etten, M. L., Lokers, L. M., Abelson, J. L., i Hanna, G. L. (2006): Videoconferencing-based cognitive-behavioural therapy for obsessive-compulsive disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 12, 1821–1829.
- Hobbs, L. J., i Yan, Z. (2008): Cracking the walnut: Using a computer game to impact cognition, emotion, and behaviour of highly aggressive fifth grade students. *Computers in Human Behaviour*, 24, 2, 421–438.
- Holmes, E. A., James, E. L., Coode-Bate, T., i Deeprrose, C. (2009): Can playing the computer game “Tetris” reduce the build-up of flashbacks for trauma? A proposal from cognitive science. *PloS one*, 4, 1, e4153.
- Hrabri telefon. posjećeno 12. 10. 2017. godine na mrežnoj stranici: <https://hrabritelefon.hr/>
- Hu, J., Chen, H. H., i Hou, T. W. (2010): A hybrid public key infrastructure solution (HPKI) for HIPAA privacy/security regulations. *Computer Standards i Interfaces*, 32, 5, 274–280.
- Kato, P. M. (2010): Video games in health care: Closing the gap. *Review of General Psychology*, 14, 2, 113.
- Kauer, S. D., Mangan, C., i Sancil, L. (2014): Do online mental health services improve help-seeking for young people? A systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 16, 3.
- Kojić, Z. (2015): Communicating Philosophical Counselling. *Metodički ogledi*, 21, 2, 85–94.
- Kraus, R. (2010): Ethical issues in online counselling. *Online counselling. A handbook for mental health professionals*, 2, 85–106.
- Lange, A., Rietdijk, D., Hudcovicova, M., Van De Ven, J. P., Schrieken, B., i Emmelkamp, P. M. (2003): Interapy: a controlled randomized trial of the standardized treatment of posttraumatic stress through the Internet. *Journal of consulting and clinical psychology*, 71, 5, 901.
- Leburić, A., Quien, M., i Lovrić, D. (2008): *The Old and The New Media: Sociological Research of The Media That Style Our Lives*. Split: Redak.
- Lopez, A. (2014): Social work, technology, and ethical practices: A review and evaluation of the National Association of Social Workers’ Technology Standards. *Social work in health care*, 53, 9, 815–833.
- Mandarić, V. (2012): Novi mediji i rizično ponašanje djece i mladih. *Bogoslovska smotra*, 82, 1, 131–149.
- Mattison, M. (2012): Social work practice in the digital age: Therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social work*, 57, 3, 249–258.
- Mermelstein, H. T., i Holland, J. C. (1991): Psychotherapy by telephone: a therapeutic tool for cancer patients. *Psychosomatics*, 32, 4, 407–412.
- Midkiff, D. M., i Joseph Wyatt, W. (2008): Ethical issues in the provision of online mental health services (e-therapy). *Journal of Technology in Human Services*, 26, 2–4, 310-332.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. L., i Khoury-Kassabri, M. (2012): “It just crept in”: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40, 3, 277–286.
- Mobile Advertising Forecasts (2016) Posjećeno 10.10.2017. godine na mrežnoj stranici: <https://www.zenithmedia.com>
- Murphy, L., MacFadden, R., i Mitchell, D. (2008): Cybercounselling online: The development of a university-based training program for e-mail counselling. *Journal of Technology in Human Services*, 26, 2–4, 447–469.
- National Association of Social Workers i Association of Social Work Boards. (2005): *NASW and ASWB standards for technology and social work practice*. Washington, DC: Authors.

- Orleans, C. T., Schoenbach, V. J., Wagner, E. H., Quade, D., Salmon, M. A., Pearson, D. C. i Kaplan, B. H. (1991): Self-help quit smoking interventions: effects of self-help materials, social support instructions, and telephone counselling. *Journal of consulting and clinical psychology*, 59, 3, 439.
- Peruško, Z. (2011): Uvod u medije. Zagreb: Jesenski i Turk.
- Peterson, M. R., i Beck, R. L. (2003): E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: response and responsibility. *American journal of psychotherapy*, 57, 2.
- Psihološki centar Tesa. Posjećeno 13. 10. 2017. godine na mrežnoj stranici: <http://www.tesa.hr/>
- Puljiz, V., Kerovec, N., Žganec, N., Bežovan, G., Teodorović, B., Šučur, Z. i Zrinščak, S. (2001): Pravci budućeg razvitka sustava socijalne pomoći i socijalne skrbi Republike Hrvatske. *Revija za socijalnu politiku*, 8, 3, 291–299.
- Ragusea, A. S., i VandeCreek, L. (2003): Suggestions for the ethical practice of online psychotherapy. *Psychotherapy-River edge*, 40, 1/2, 94–102.
- Reamer, F. G. (2012): *Boundary issues and dual relationships in the human services*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (2013): Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58, 2, 163–172.
- Recupero, P., i Rainey, S. E. (2005): Forensic aspects of e-therapy. *Journal of Psychiatric Practice*, 11, 6, 405–410.
- Reese, R. J., Conoley, C. W., i Brossart, D. F. (2002): Effectiveness of telephone counselling: A field-based investigation. *Journal of counseling Psychology*, 49, 2, 233.
- Riva, G., Gaggioli, A., Villani, D., Preziosa, A., Morganti, F., Corsi, R. i Vezzadini, L. (2007): NeuroVR: an open source virtual reality platform for clinical psychology and behavioral neurosciences. *Stud Health Technol Inform*, 125, 125, 394–9.
- Robotić, P. (2015): Zamke virtualnog svijeta: zaštita djece i mladih na Internetu i prevencija ovisnosti. *Časopis za primijenjene zdravstvene znanosti*, 1, 2, 81–96.
- Santhiveeran, J. (2009): Compliance of social work e-therapy websites to the NASW code of ethics. *Social work in health care*, 48, 1, 1–13.
- Skinner, A., i Zack, J. S. (2004): Counselling and the Internet. *American Behavioural Scientist*, 48, 4, 434–446.
- Whittaker, R., Merry, S., Stasiak, K., McDowell, H., Doherty, I., Shepherd, M. i Rodgers, A. (2012): MEMO—a mobile phone depression prevention intervention for adolescents: development process and postprogram findings on acceptability from a randomized controlled trial. *Journal of medical Internet research*, 14, 1.
- Williams, S. (2000): How is telehealth being incorporated into psychology practice. *APA Monitor on Psychology*, 31, 4, 15.

USEFULNESS AND ROLE OF VIRTUAL ENVIRONMENTS IN ASSISTIVE SERVICES

Abstract: *Modern technologies have transformed the practice of assistive services by creating new types of services as well as extending existing services. However, the increasing use of assistive technologies brings with it certain ethical challenges. This paper reviews current possibilities and challenges of using modern technologies in professional assistive practice. The paper also presents standards for professional communication with users in virtual world.*

Key words: *modern technologies, helping practice, virtual environment, services, challenges*