

Научная статья

УДК 364.07

DOI: 10.35854/2219-6242-2023-4-546-553

Информационно-коммуникационные технологии в социальной работе и адаптации людей с ограниченными возможностями здоровья: по материалам зарубежных исследований

Ольга Анатольевна Корнева

Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики,
Санкт-Петербург, Россия, k.o.a.15.10.87@mail.ru✉

Аннотация. В статье утверждается, что содержание, формы и механизмы предоставления социальной работы на всех исторических этапах развития общества обусловлены хронологическими событиями и технологиями, используемыми в тот или иной период. Современный этап развития социальной помощи характеризуется применением информационных технологий. Авторами представлен анализ зарубежной практики по организации социальной работы и адаптации людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) с применением информационных технологий. Среди рассматриваемых подходов — подход сохранения человеческого участия. При этом сохранен приоритет социального обслуживания в противовес технократическому, подход «технологий в практике», подход проактивной позиции социальных работников, концепция «смешанной социальной работы» и др. Как показал обзор, эффективность социальной работы должна быть основана на приоритете учета интересов ключевых стейкхолдеров деятельности — социальных работников и клиентов социальной и социально-медицинской помощи.

Ключевые слова: информационные технологии, люди с ограниченными возможностями здоровья, социальная работа, социальная адаптация

Для цитирования: Корнева О. А. Информационно-коммуникационные технологии в социальной работе и адаптации людей с ограниченными возможностями здоровья: по материалам зарубежных исследований // Социология и право. 2023. Т. 15. № 4. С. 546–553. <https://doi.org/10.35854/2219-6242-2023-4-546-553>

Original article

Information and communication technologies in social work and adaptation of people with disabilities: On the materials of foreign studies

Olga A. Korneva

St. Petersburg University of Management Technologies and Economics, St. Petersburg,
Russia, k.o.a.15.10.87@mail.ru✉

Abstract. The article argues that the content, forms and mechanisms of social work provision at all historical stages of society development are conditioned by chronological events and technologies used in this or that period. The modern stage of social assistance development is characterized by the use of information technologies. The authors present an analysis of foreign practice on the organization of social work and adaptation of people with disabilities with the use of information technologies. Among the approaches considered

© Корнева О. А., 2023

is the approach of preserving human participation. At the same time, the priority of social service as opposed to technocratic, the approach of “technology in practice”, the approach of proactive position of social workers, the concept of “mixed social work”, etc. are preserved. As the review has shown, the effectiveness of social work should be based on the priority of taking into account the interests of key stakeholders of the activity — social workers and clients of social and socio-medical assistance.

Keywords: information technologies, people with disabilities, social work, social adaptation

For citation: Korneva O.A. Information and communication technologies in social work and adaptation of people with disabilities: On the materials of foreign studies. *Sociology and Law. 2023;15(4):546-553*. (In Russ.). <https://doi.org/10.35854/2219-6242-2023-4-546-553>

Введение

Развитие информационных технологий и формирование цифровой среды привело к масштабной трансформации практически всех сторон жизни современного общества. Несмотря на то, что сектор социальной работы не является основным двигателем прогресса, он не мог остаться в стороне от этих технологических и социальных изменений.

Еще на ранних этапах информатизации прослеживаются ключевые проблемы использования появляющихся технологических возможностей в социальной работе. В одном из первых исследований, посвященных проблеме использования информационных технологий в социальной работе, американский специалист С. Марсон указал, что социальные работники отличаются крайней консервативностью и низкой готовностью применять новые технологии в профессиональной деятельности, несмотря на очевидные перспективы, которые им предоставляет интернет для обучения, развития профессиональных связей и взаимодействия с клиентами [1]. В дальнейшем этот вывод неоднократно подтвержден в различных исследованиях. Специалисты из различных стран указывали на недостаточную готовность социальных работников к использованию информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и необходимость изменения их установок в отношении новых возможностей [2; 3]. На начальном этапе информатизации социальной работы многие ученые и практики обращали внимание на сложности, связанные с сугубо психологическими факторами, такими как консерватизм и «компьютерophobia», характерными для многих социальных групп в конце XX века [4].

Теоретические аспекты

Отдельной обсуждаемой проблемой в сфере оказания социальной помощи населению стал вопрос о допустимости использования ИКТ во взаимодействии социального работника и клиента. Несмотря на то, что многие виды такого взаимодействия теоретически могут осуществляться посредством ИКТ, высказаны опасения относительно того, что они приведут к утрате уникальных социальных особенностей непосредственного общения, которые играют ключевую роль в эффективности социальной работы [5; 6].

Как полагает финский ученый К. Гренхольм, дебаты о принципиальной приемлемости использования ИКТ в социальной работе и рисках, которые оно несет для практики и ее социальной ценности, служат следствием смешивания двух разных функций, которые могут выполнять новые технологии [7, p. 20–21].

С одной стороны, ИКТ могут внедряться в практику социальной работы в логике концепции «нового публичного менеджмента», концентрируя усилия работников на документационном обеспечении профессиональной деятельности, регистрации и обмене данных о клиентах, принимаемых решениях и интервенциях. По мнению критиков, это дегуманизирует социальную работу и смещает фокус внимания с непосредственной работы с клиентами в пользу формализованных операций, применимых для циркуляции в информационных системах. С другой стороны, ИКТ могут быть использованы для расширения общения социального работника и клиента, повышая консультационные возможности для первых и вовлеченность последних. Это, в свою очередь, способствует росту терапевтического и адаптационного потенциала социальной работы.

Австралийские ученые С. Бейкер, Дж. Варбаттон и ряд других обосновали необходимость переосмысления подходов к ИКТ в социальной работе на основании общесоциологической концепции сетевого общества М. Кастельса. Чтобы использование ИКТ отвечало интересам адресатов социальной работы и было успешным, авторы обосновали необходимость *подхода к информатизации, основанного на ведущей роли практики социальной работы (practice-led approach)*. Этот подход исходит из первичности потребностей практики социальной работы, в отличие от подхода, исходящего из примата существующих технологий и следования технократическим циркулярам.

В логике приведенного подхода социальные работники должны быть не пассивными реципиентами технологических решений, разрабатываемых ИТ-компаниями, но играть прямую и активную роль в разработке ИКТ-инфраструктуры совместно с разработчиками и ключевыми стейкхолдерами. Результатом должны стать решения, которые органично вписываются в повседневную профессиональную среду социальной работы, просты в использовании и не разрушают межличностное взаимодействие с клиентами. Этот практико-ориентированный подход требует решения определенных этических и социальных проблем. В частности, речь идет о ситуациях, если ИКТ используют для оценки клиента и состояния его здоровья, а также если социальные работники должны выступать в том числе в роли защитников цифровых и других прав клиентов.

Близкий по смыслу *подход «технологий в практике»* предложен Ф. Гиллингхемом применительно к социальной работе с детьми [8]. В центре его внимания — сложные информационные системы, используемые в организации социальной работы и внедряемые ответственными государственными институтами. Реализация принципа «сверху вниз» в логике менеджериального подхода приводит к тому, что эти системы могут не улучшать, а ухудшать возможности защиты уязвимых групп на практике. Глубокие социальные и психологические описания и объяснения, которые определяют ценность профессиональной социальной работы, подменяются более поверхностными данными, пригодными для циркуляции в информационной системе. Однако еще более важным видится то, что информационные системы содержат определенные схемы действия, которые не учитывают их реализацию на практике, если работники используют ИКТ в своей деятельности.

Канадские специалисты по социальной работе Ш. Крейг и М. Лоренцо, исходя из перспективы социальной справедливости, сформулировали подход *проактивной позиции социальных работников* во внедрении новых ИКТ в интересах людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) [3]. Наблюдая растущий запрос на персонализированную медицину, они рассматривают перспективы ИКТ для реализации такого подхода. Использование ИКТ, в частности, может повысить самоэффективность пациентов, то есть их уверенность в том, что они способны контролировать происходящее с ними и самостоятельно выполнять

важные задачи, имеющие отношение к их терапии и адаптации. Изложенный подход подтверждается данными о том, что пациенты, имеющие возможность самостоятельно определять свои потребности и влиять на ход лечения, отличаются более высокими итоговыми показателями здоровья.

Признавая проблемы и риски вследствие цифровизации сферы, в которой личный контакт считается критически важным, К. Гренхольм предложила концепцию «смешанной социальной работы» (*blended social work*), по аналогии с образовательными моделями смешанного обучения, сочетающего в себе традиционное очное образование и e-learning [7]. Смешанная социальная работа понимается как «социальная работа, которая осмысленно интегрирует онлайн и непосредственные практики за счет креативного переосмысления основ практики социальной работы и реорганизации традиционного контакта, принимая во внимание потребности и условия клиента» [7, р. 41]. Принципиальным видится тот факт, что смешанная социальная работа предполагает не просто механическое совмещение традиционных и IT-практик, но реорганизацию большинства рутинных процессов, исходя из критического анализа новых возможностей. Подобно предыдущим подходам, указанным ранее, этот подход предполагает приоритетность практики социальной работы, которая должна лежать в основе разработки IT-решений и их интеграции в повседневные профессиональные процессы. Еще одной значимой чертой смешанной социальной работы, аналогичной модели смешанного обучения, служит повышение открытости информации и расширение возможностей ее совместного использования при сохранении этических требований и ограничений относительно личных данных клиента.

В обзорной работе М. Манзур и В. Вимарлунд, посвященной исследованиям ИКТ в социальной работе и адаптации людей с ОВЗ, сделан вывод об отсутствии систематического и целостного ИКТ-обеспечения этой категории людей в современной социальной работе [9]. Это относится и к концептуализации, классификации технологий, которые представляют ценность в социальной работе. Специалисты говорят о коммуникативных, ассистивных, адаптивных, мобильных, инструкторных, веб-технологиях, носимых медицинских технологиях, а также технологиях телереабилитации и геронтехнологиях, которые в совокупности не образуют общепринятой терминологии и не позволяют констатировать наличие общих подходов к информатизации социальной работы. С точки зрения типов проблем, связанных со здоровьем, различные исследования также посвящены отдельным категориям: когнитивным нарушениям, физическим ограничениям, нарушениям зрения, проблемам интеллектуального развития, проблемам людей с нейродегенеративными расстройствами и др. В совокупности они также не образуют целостного представления о направлениях и стратегиях информатизации социальной работы и социальной адаптации людей с ОВЗ.

Результаты и обсуждение

Наряду с фрагментарностью существующих знаний о возможностях, проблемах и факторах успеха использования ИКТ в социальной работе, отсутствием концептуального и теоретического единства, на фоне продолжающегося усложнения и динамичности технологической среды, сохраняются и принципиальные социальные и институциональные проблемы информатизации и цифровизации условий социальной адаптации людей с ОВЗ и других уязвимых групп. Вопреки ожиданиям того, что по мере смены поколений социальных работников возрастет их готовность к использованию новых технологий и основанных на них подходах, профессиональное сопротивление сохраняет значимость. Например, испанские

специалисты в области социальной работы А. Лави и А. Фернандес, опросив представителей нескольких десятков профессиональных организаций, входящих в Европейскую часть Международной федерации социальных работников (IFSW), обнаружили, что 90 % респондентов указывают на ту или иную степень сопротивления к использованию ИКТ [10]. В качестве главных причин приведены риски для безопасности персональных данных, недоверие модели коммуникации, опасения относительно роста неучитываемого рабочего времени, а также профессионального стресса. Интересно, что сопротивление оказалось выше в странах с высоким индексом развития ИКТ. При этом профессионалы признают потенциальную ценность ИКТ и указывают на необходимость в специализированной подготовке. Дефицит ИКТ-компетенций у социальных работников, их чувствительности и осведомленности относительно новых технологий признан одним из важнейших факторов, сдерживающих информатизацию социальной работы, и в других исследованиях [11].

Однако было бы ошибкой полагать, что проблемы использования ИКТ для повышения качества жизни и социальной адаптации людей с ОВЗ и иных уязвимых групп связаны лишь с профессиональной и институциональной готовностью сектора социальной работы. Овладение адресатами ИКТ и ассистивными технологиями играет критически важную роль в обеспечении качества жизни и социальной интеграции людей с ОВЗ. Поэтому преодоление «цифрового разрыва» в доступе к новым технологиям и ИКТ-инфраструктуре, обретение необходимых компетенций считается главной институциональной проблемой, обсуждаемой в контексте социальной адаптации людей с ОВЗ [12; 13]. Сектор социальной работы частично способен решать проблемы инклюзивности и интеграции людей с ОВЗ при помощи ИКТ. Так, успешная интеграция людей с ОВЗ в трудовую деятельность сопряжена с широким спектром общих организационных проблем, и разработка специализированных технологий и решений, направленных на их устранение, оказывается в организациях сложной задачей. Для ее решения у них зачастую не хватает ни знаний, ни мотивации [14].

Выводы

Обобщая результаты краткого обзора работ, посвященных использованию ИКТ в социальной работе в целом и социальной адаптации людей с ОВЗ в частности, можно сделать несколько главных выводов.

Во-первых, исследования информатизации и IT-поддержки социальной работы характеризуются значительной неполнотой, концептуальной неопределенностью, отсутствием глубоких теоретических моделей, а также значительным дефицитом эмпирических данных и знаний о фактических практиках использования ИКТ в целях повышения качества жизни и инклюзивности людей с ОВЗ. Вместе с тем в профессиональном сообществе существует понимание необходимости глубокой перестройки и реорганизации практики социальной работы на основе новых технологических возможностей.

Во-вторых, в профессиональном сообществе признают существование целого ряда устойчивых проблем и барьеров, мешающих информатизации социальной работы и носящих устойчивый, системный характер. К ним отнесены высокий сохраняющийся уровень сопротивления со стороны социальных работников и администраторов, в основе которого находятся разные мотивы и основания; дефицит ИКТ-компетенций и эффективного взаимодействия специалистов социальной работы с создателями IT-решений; риски, связанные с обработкой персональных данных; ресурсная недостаточность; отсутствие понимания того, какие имен-

но задачи социальной работы могут быть реорганизованы на основе новых технологий без утраты ее ключевых принципов, а также моделей их интеграции в практику социальной работы.

В-третьих, несмотря на низкий уровень освоения ИКТ в практике социальной работы и различия в теоретических подходах, в профессиональном сообществе сложилось понимание того, что успешная модель «электронной социальной работы» должна быть основана на приоритете учета интересов ключевых стейкхолдеров процесса: социальных работников и адресатов социальной и социально-медицинской помощи — людей с ОВЗ. Это означает, что модели информатизации, применяемые для эффективной социальной адаптации, с одной стороны, должны опираться на практику профессионалов в сфере социальной работы, предполагать их высокую и активную роль во взаимодействии с администраторами и IT-специалистами при разработке специализированных IT-решений и их интеграции в процессы социальной работы. С другой стороны, разработка таких моделей должна изначально ориентироваться на инклюзивность в применении ИКТ для целей лечения, поддержки и адаптации людей с ОВЗ, а также предполагать вовлечение последних в процесс собственной адаптации с использованием ИКТ. Речь идет о том, что интегрированные и эффективные системы и модели социальной адаптации на основе ИКТ должны быть полисубъектными и полифункциональными, ориентированными на различные категории заинтересованных лиц (пациентов, медицинский и сопровождающий персонал, родственников, администраторов, руководителей, работодателей, других внешних субъектов) и баланс в решении различных задач и функций, которые потенциально способны предоставить новые ИКТ.

Список источников

1. *Marson S. M.* A selective history of internet technology and social work // *Computers in Human Services*. 1997. Vol. 14. No. 2. P. 35–49. DOI: 10.1300/J407v14n02_03
2. *Reimaging the relationship between social work and information communication technology in the network society* / S. Baker, J. Warbuton, S. Hodgkin, J. Pascal // *Australian Social Work*. 2014. Vol. 67. No. 4. P. 467–478. DOI: 10.1080/0312407x.2014.928336
3. *Craig S. L., Lorenzo M. V. C.* Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work // *Social Work in Health Care*. 2014. Vol. 53. No. 9. P. 845–864. DOI: 10.1080/00981389.2014.936991
4. *Neugeboren B.* Organizational influences on management information systems in the human services // *Computers in Human Services*. 1996. Vol. 12. No. 3-4. P. 295–310. DOI: 10.1300/J407v12n03_09
5. *Broadhurst K., Mason C.* Social work beyond the VDU: Foregrounding co-presence in situated practice — why face-to-face practice matters // *The British Journal of Social Work*. 2014. Vol. 44. No. 3. P. 578–595. DOI: 10.1093/bjsw/bcs124
6. *Rogowski S.* *Social work: The rise and fall of the profession*. Bristol: Policy Press, 2020. 224 p.
7. *Granholm C.* *Social work in digital transfer — blending services for the next generation*. Helsinki: University of Helsinki, 2016. 145 p. URL: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/c496c431-1327-4934-9f82-40db24b56add/content> (дата обращения: 01.10.2023).
8. *Gillingham P.* The development of electronic information systems for the future: Practitioners, ‘embodied structures’ and ‘technologies-in-practice’ // *The British Journal of Social Work*. 2013. Vol. 43. No. 3. P. 430–445. DOI: 10.1093/bjsw/bcr202
9. *Manzoor M., Vimarlund V.* Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities // *Health and Technologies*. 2018. Vol. 8. No. 5. P. 377–390. DOI: 10.1007/s12553-018-0239-1

10. Lavié A. H., Fernandez A. I. L. New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective // *European Journal of Social Work*. 2018. Vol. 21. No. 6. P. 824–835. DOI: 10.1080/13691457.2018.1423553
11. Information and communication technologies in social work / B. E. Perron, H. O. Taylor, J. E. Glass, J. Margerum-Leys // *Advances in Social Work*. 2010. Vol. 11. No. 2. P. 67–81. DOI: 10.18060/241
12. Diez E. R. E-inclusion and E-social work: New technologies at the service of social intervention // *European Journal of Social Work*. 2018. Vol. 21. No. 6. P. 916–929. DOI: 10.1080/13691457.2018.1469472
13. Opportunities and challenges related to ICT and ICT-AT use by people with disabilities: An explorative study into factors that impact on the digital divide / K. Mayrou, M. Meletiou-Mavrotheris, A. Kärki [et al.] // *Technology and Disability*. 2017. Vol. 29. No. 1-2. P. 63–75. DOI: 10.3233/TAD-170174
14. The participation of people with disabilities in the workplace across the employment cycle: Employer concerns and research evidence / S. Bonaccio, C. E. Connelly, I. R. Gellatly [et al.] // *Journal of Business and Psychology*. 2020. Vol. 35. No. 2. P. 135–158. DOI: 10.1007/s10869-018-9602-5

References

1. Marson S.M. A selective history of Internet technology and social work. *Computers in Human Services*. 1997;14(2):35-49. DOI: 10.1300/J407v14n02_03
2. Baker S., Warbuton J., Hodgkin S., Pascal J. Reimagining the relationship between social work and information communication technology in the network society. *Australian Social Work*. 2014;67(4):467-478. DOI: 10.1080/0312407x.2014.928336
3. Craig S.L., Lorenzo M.V.C. Can information and communication technologies support patient engagement? A review of opportunities and challenges in health social work. *Social Work in Health Care*. 2014;53(9):845-864. DOI: 10.1080/00981389.2014.936991
4. Neugeboren B. Organizational influences on management information systems in the human services. *Computers in Human Services*. 1996;12(3-4):295-310. DOI: 10.1300/J407v12n03_09
5. Broadhurst K., Mason C. Social work beyond the VDU: Foregrounding co-presence in situated practice — why face-to-face practice matters. *The British Journal of Social Work*. 2014;44(3):578-595. DOI: 10.1093/bjsw/bcs124
6. Rogowski S. Social work: The rise and fall of the profession. Bristol: Policy Press; 2020. 224 p.
7. Granholm C. Social work in digital transfer: Blending services for the next generation. Helsinki: University of Helsinki; 2016. 145 p. URL: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/c496c431-1327-4934-9f82-40db24b56add/content> (accessed on 01.10.2023).
8. Gillingham P. The development of electronic information systems for the future: Practitioners, ‘embodied structures’ and ‘technologies-in-practice’. *The British Journal of Social Work*. 2013;43(3):430-445. DOI: 10.1093/bjsw/bcr202
9. Manzoor M., Vimarlund V. Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities. *Health and Technologies*. 2018;8(5):377-390. DOI: 10.1007/s12553-018-0239-1
10. Lavié A.H., Fernandez A.I.L. New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective. *European Journal of Social Work*. 2018;21(6):824-835. DOI: 10.1080/13691457.2018.1423553
11. Perron B.E., Taylor H.O., Glass J.E., Margerum-Leys J. Information and communication technologies in social work. *Advances in Social Work*. 2010;11(2):67-81. DOI: 10.18060/241
12. Diez E.R. E-inclusion and e-social work: New technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work*. 2018;21(6):916-929. DOI: 10.1080/13691457.2018.1469472
13. Mayrou K., Meletiou-Mavrotheris M., Kärki A. et al. Opportunities and challenges related to ICT and ICT-AT use by people with disabilities: An explorative study into factors that impact on the digital divide. *Technology and Disability*. 2017;29(1-2):63-75. DOI: 10.3233/TAD-170174

14. Bonaccio S., Connelly C.E., Gellatly I.R. et al. The participation of people with disabilities in the workplace across the employment cycle: Employer concerns and research evidence. *Journal of Business and Psychology*. 2020;35(2):135-158. DOI: 10.1007/s10869-018-9602-5

Информация об авторе

О. А. Корнева — аспирант; 190020, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д. 44а.

Information about the author

O. A. Korneva — postgraduate student; 44A Lermontovskiy Ave., St. Petersburg 190020, Russia.

Конфликт интересов: автор декларирует отсутствие конфликта интересов, связанных с публикацией данной статьи.

Conflict of interest: the author declares no conflict of interest related to the publication of this article.

Статья поступила в редакцию 29.09.2023; одобрена после рецензирования 01.11.2023; принята к публикации 20.12.2023.

The article was submitted 29.09.2023; approved after reviewing 01.11.2023; accepted for publication 20.12.2023.